

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA SERWISEG LTDA**

QUIÑONEZ ALVAREZ OLGA LILIANA

**FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERA INDUSTRIAL
BOGOTA
2015**

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA SERWISEG LTDA**

QUIÑONEZ ALVAREZ OLGA LILIANA

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE INGENIERIA
INDUSTRIAL**

**DIRECTORA
INGENIERA NOHRA MILENA LÓPEZ SÁNCHEZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA INGENIERA INDUSTRIAL
BOGOTA
2015**

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, 10 de Febrero de 2015

AGRADECIMIENTOS

Dedico este Proyecto de Grado a Dios, a mis padres, mis hermanas y mi hija, quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo que estude para culminar mi carrera y este proyecto.

A mi Esposo Carlos quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A mi Directora de Proyecto, la Ing. Nohra, quien estudio mi Proyecto de grado y lo aprobó.

A todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos aquellos que aposaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.

CONTENIDO

RESUMEN	12
INTRODUCCION	13
1. DEFINICION DEL PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACION	15
3. OBJETIVOS	16
3.1. OBJETIVO GENERAL	16
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
4. MARCO REFERENCIAL	17
4.1. RESEÑA HISTÓRICA	17
4.2. MISION	17
4.3. VISION	17
5. MARCO TEORICO	19
5.1. QUE ES LA CALIDAD	19
5.1.1. Organización Internacional de Normalización ISO	19
5.1.2. Calidad – Terminología Funcional	19
5.2. Los Sistemas de Gestión de la Calidad	20
5.3. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad	22
5.3.1. Enfoque del Sistema de Gestión de Calidad	23
5.3.2. El Aseguramiento de Calidad	24
5.3.3. Objetivos del Aseguramiento de Calidad	24
5.4. Principios de Gestión de la Calidad	24
5.4.1. Enfoque al cliente:	24
5.4.2. Liderazgo:	25
5.4.3. Participación del Personal:	26
5.4.4. Enfoque Basado en Procesos:	26
5.4.5. Enfoque de Sistema para la Gestión:	27
5.4.6. Mejora Continua:	27
5.4.7. Enfoque Basado en hechos para la Toma de Decisión:	28
5.4.8. Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor:	28

5.5.	Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	28
5.5.1.	Gestión de la Documentación	31
5.5.2.	Identificación.	31
5.5.3.	Elaboración y Revisión.	32
5.5.4.	Aprobación.	33
5.5.5.	Registro y conservación.	34
5.5.6.	Distribución.	34
5.5.7.	Control.	35
5.5.8.	Modificación, Sustitución o Derogación de Documentos.	35
5.6.	Objetivos.	37
5.6.1.	Objetivos del manual de la calidad	37
5.6.2.	Estructura.	37
5.7.	Contenido de la NTC-ISO 9001:2008	38
5.7.1.	Procesos Claves o Medulares	39
5.7.2.	Características de los Procesos Claves o Medulares	39
5.7.3.	Calidad de Servicios	39
5.8.	El Cliente	40
5.8.1.	Servicios al Cliente	41
6.	METODOLOGIA DE TRABAJO	44
6.1.	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	44
6.2.	PRESENTACION DE LA PROPUESTA	44
6.3.	ETAPAS DE LA INVESTIGACION	44
6.3.1.	DIAGNOSTICO INICIAL	44
6.3.2.	ASIGNACION DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES	45
6.3.3.	VISITAS Y SEGUIMIENTO	45
6.3.4.	REUNIONES CON EL EQUIPO DE TRABAJO	46
6.3.5.	ENTREGA DE INFORMES	46
6.3.6.	INFORME DE PROYECTO	46
6.3.7.	IMPLEMENTACION ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	46
6.4.	DESARROLLO DE LA INVESTIGACION	47
6.4.1.	IMPLEMENTACION PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA	47
6.4.2.	DESARROLLO DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION	47
6.4.3.	DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	47

6.4.4.	JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN:	48
6.4.5.	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION	49
6.4.5.1.	CODIFICACION:	49
6.4.5.2.	TAMAÑO	50
6.4.5.3.	MARGENES	50
6.4.5.4.	LETRA	50
6.4.5.5.	PORTADA	50
6.4.5.6.	CONTRAPORTADA	52
6.4.5.7.	ELABORACION	52
6.4.6.	ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS	53
6.4.6.1.	DOCUMENTO INTERNO:	53
6.4.6.2.	DOCUMENTO EXTERNO:	53
6.4.6.3.	DOCUMENTO CONTROLADO:	53
6.4.6.4.	DOCUMENTO NO CONTROLADO:	53
6.4.6.5.	DOCUMENTO OBSOLETO:	53
6.4.7.	ELABORACION MANUAL DE FUNCIONES	54
6.4.7.1.	FUNCIONES DE LOS DIFERENTES CARGOS DE LA EMPRESA	54
6.4.7.2.	DOCUMENTACION DEL PROCESO COMERCIAL:	54
6.4.7.3.	DISEÑO DE PLAN DE DOCUMENTACION:	54
6.4.8.	REALIZACION DE DOCUMENTOS	55
6.4.8.1.	PLAN ESTRATEGICO:	55
6.4.8.2.	POLÍTICA DE CALIDAD:	55
6.4.8.3.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD:	55
6.4.8.4.	MISIÓN Y VISIÓN:	55
6.4.8.5.	VISIÓN:	56
6.4.8.6.	MISIÓN:	56
6.4.9.	MANUAL DE CALIDAD:	56
6.4.10.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.	56
7.	RESULTADOS	64
7.1.	DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DE SERWISEG.	64
7.1.1.	RESULTADO DEL DIAGNOSTICO INICIAL	65
7.2.	DESCRIPCION DE LA DOCUMENTACION ELABORADA	69
7.3.	CARACTERIACION DE LOS PROCESOS	71

7.3.1.	CARACTERIZACION PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	71
7.3.2.	CARACTERIZACION ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	72
7.3.3.	CARACTERIZACION COMERCIAL	73
7.3.4.	CARACTERIZACION GERENCIAL	74
7.3.5.	CARACTERIZACION TALENTO HUMANO	75
7.3.6.	CARACTERIZACION PROCESOS OPERATIVOS	76
7.4.	MANUAL DE CALIDAD	77
7.5.	ORGANIGRAMA	88
7.6.	MAPA DE PROCESOS	89
7.7.	RED DE COMUNICACION DE PROCESOS	90
7.8.	PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA	91
7.8.1.	PROCEDIMIENTO DE NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	91
7.8.2.	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS	96
7.8.2.1.	FORMATO CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	104
7.8.2.2.	FORMATO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS Y REQUISITOS LEGALES	105
7.8.3.	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS	106
7.8.3.1.	FORMATO CONTROL DE REGISTROS	111
7.8.4.	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	112
7.8.4.1.	FORMATO CRONOGRAMA DE AUDITORIAS	119
7.8.4.2.	FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIA	120
7.8.4.3.	FORMATO LISTA CHEQUEO AUDITORIA	121
7.8.4.4.	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA	122
7.8.5.	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	123
7.8.5.1.	FORMATO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	132
7.8.6.	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS..	134
7.8.6.1.	FORMATO VISITA AL CLIENTE	138
7.8.6.2.	FORMATO EVALUACION GENERAL DEL SERVICIO	139
7.9.	OTROS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA RESPONDER A LOS REQUISITOS DE LA NORMA	140
7.9.1.	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	140
7.9.2.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS	145
7.9.3.	PROCEDIMIENTO DE REVISION GERENCIAL	155
7.9.4.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	159

7.9.4.1. FORMATO MEMORANDO INTERNO	165
7.9.5. PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES	166
7.9.5.1. FORMATO ACTA RECIBO DE PUESTO	198
7.9.5.2. FORMATO ACTA DE ENTREGA PUESTO	199
7.9.5.3. FORMATO CONTROL DE SUPERVISION	200
7.9.5.4. FORMATO INFORME	201
7.9.6. PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	202
7.9.6.1. FORMATO REPORTE SERVICIO NO CONFORME	207
7.9.7. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO	208
7.9.7.1. FORMATO REVISION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD	211
7.9.8. PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	212
7.9.9. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	219
7.9.9.1. FORMATO DE REQUISITOS DE INGRESO (INDICE HOJA DE VIDA)	234
7.9.9.2. FORMATO ENTREVISTA PSICOLOGICA	235
7.9.9.3. FORMATO DE AUTORIZACION DEL SOLICITANTE	237
7.9.9.4. FORMATO DE REGISTRO DECACTILAR	238
7.9.9.5. FORMATO DE VERIFICACION DE INFORMACION E ISP	240
7.9.9.6. FORMATO DE INDUCCION PARA INCORPORACION	241
7.9.9.7. FORMATO DE EVALUACION DE INDUCCION PARA INCORPORACION	242
7.9.9.8. FORMATO DE VISITA DOMICILIARIA	243
7.9.9.9. FORMATO DE RESUMEN DE HOJA DE VIDA	246
7.9.9.10. FORMATO DE FOLIO DE VIDA	247
7.9.9.11. FORMATO DE INVENTARIO DE DOTACION DE PERSONAL	248
7.9.9.12. FORMATO DE ACTUALIZACION DE DATOS	249
7.9.9.13. FORMATO DE ENTREVISTA DE DESVINCULACION CONFIDENCIAL	250
7.9.9.14. FORMATO PRESTAMO DE HOJAS DE VIDA	252
7.9.9.15. FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL	253
7.9.9.16. ANEXO MATRIZ PRUEBAS PSICOLOGICAS	254
7.9.10. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION	255
7.9.10.1. FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA	261
7.9.10.2. FORMATO EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION	262
7.9.10.3. FORMATO DE CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	263
7.9.11. EVALUACION DE DESEMPEÑO	264

7.9.11.1.FORMATO EVALUACION DE PERSONAL	267
7.9.12. MANUAL DE FUNCIONES	269
7.9.12.1.MANUAL DE FUNCIONES GERENTE	273
7.9.12.2.MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	274
7.9.12.3.MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE	276
7.9.12.4.MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE TALENTO HUMANO	277
7.9.13. PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN	278
ANEXO 1	288
7.9.13.1.FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES	289
7.9.13.2.FORMATO ORDEN DE COMPRA	290
7.9.13.3.FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES	291
7.9.13.4.FORMATO LISTADO DE PROVEEDORES	292
7.9.13.5.FORMATO VISITA DE PROVEEDORES	293
7.9.13.6.FORMATO CONTROL Y SALIDAS DE ALMACEN	294
7.9.13.7.FORMATO KARDEX	295
7.9.14. PROCEDIMIENTO COMERCIAL	296
7.9.14.1.FORMATO REVISION DE OFERTA Y/O CONTRATOS	304
7.9.14.2.FORMATO VISITA Y ESTUDIO DEL CLIENTE	305
7.9.14.3.FORMATO DE SEGUIMIENTO DE OFERTAS COMERCIALES	306
7.9.12.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	308
8. CONCLUSIONES	313
9. RECOMENDACIONES	314
10. BIBLIOGRAFIA	315

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Relación Cliente-Proveedor.....	20
Ilustración 2: Gestión por Procesos.	26
Ilustración 3: Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de La calidad.	29
Ilustración 4: Pirámide de la Documentación.....	30
Ilustración 5: FORMATO DE CARACTERIZACION	58
Ilustración 6: FORMATO DE PROCEDIMIENTO	59



RESUMEN

Después del análisis objetivo del Representante Legal de la empresa SERVISEG, en donde determina la importancia que tiene para el conocer la percepción del cliente sobre sus servicios y de realizar un minucioso diagnóstico de la operación de la empresa, se determina que la organización era carente de un Sistema de Gestión que le permitiera medir la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Por lo anterior se implementó un Sistema basado en la teoría de procesos, con sus respectivas caracterizaciones y la documentación estructurada de este sistema a saber:

MANUAL DE CALIDAD
PROCESOS
PROCEDIMIENTOS
PLANES
FORMATOS
INSTRUCTIVOS

SERVISEG, mediante este sistema logro documentar todos los esfuerzos que su organización realiza para satisfacer el cliente y cuantificar la misma, para ir superando los retos que le impone el mercado actual.

INTRODUCCION

Para el éxito del proceso de revisión, estructuración, integración, seguimiento teniendo en cuenta que la organización no posee un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 eficazmente implementado, el Consultor debe ser responsable de coordinar las actividades determinadas que lleven a la organización a la creación y organización de todos los procesos, mejoren la competitividad para la prestación de los servicios y satisfagan las necesidades del cliente.

Es importante tener en cuenta que la empresa debe contar con un compromiso total de la alta dirección de la empresa, para el desarrollo de los compromisos y actividades ejecutadas durante las sesiones de consultoría.

En la actualidad los Sistemas de Gestión son el método ideal para la administración de una organización, de hecho ahora no solo se habla de un Sistema de Gestión basado en procesos, si no también basado en los riesgos que se desprenden de estos procesos, SERVISEG, es una empresa enfocada en brindar más herramientas que permitan a otras empresas aumentar los métodos de disminución, mitigación y hasta la eliminación de estos riesgos.

Teniendo en cuenta que su objeto social es volátil y que innova diariamente SERVISEG, quiso iniciar con el Sistema de Gestión ISO 9001:2008, el cual ha sido la base para la creación de muchos más sistemas requeridos hoy en día en las empresas.

Se realizó el diagnóstico inicial teniendo en cuenta como requisitos principales los legales y los establecidos en la NTC 9001:2008, en el cual se pudo establecer que no existía ningún tipo de conocimiento o estructura.

Este diagnóstico también nos permitió soportar el método, flujo de trabajo y llevar los conceptos a la realidad documental, así como crear parámetros fijos de medición de factores como Satisfacción del Cliente, Mejora Continua, Posicionamiento en el mercado y demás.

1. DEFINICION DEL PROBLEMA

1.1.DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La empresa SERWISEG, es una empresa de servicios de desarrollo de sistemas de seguridad, asesoría profesional, Instalación de equipos según las necesidades del cliente y con soporte técnico Post-venta de forma oportuna y efectiva.

1.2.FORMULACION DEL PROBLEMA

En la Empresa SERWISEG, no existen metodos de medicion y seguimiento de la Satisfaccion del cliente ni del mejoramiento continuo, no existe organización documental ni evidencias objetivas de servicio al cliente, siendo el servicio el motor principal del objeto social de la Empresa, teniendo en cuenta lo anterior surge el siguiente interrogante.

¿La documentacion de un Sistema de Gestion basado en el enfoque por procesos de la NTC ISO 9001:2008 para la empresa SERWISEG, es la solucion para consolidar la medicion de la Satisfaccion del Cliente, verificar su mejora continua y controlar todos los procesos de la organización desarrollando nuevos proyectos que le permitan consolidar su permanencia en el mercado?

2. JUSTIFICACION

La empresa SERVISEG lleva a cabo todas sus actividades tendiendo siempre a la innovacion y atencion de las necesidades del cliente, sin embargo a la fecha no cuenta con un Sistema de Gestion solido que le permita medir la conformidad de sus procesos ni de sus servicios, teniendo en cuenta que la razon de ser de la empresa es la comercializacion de equipos de tecnologia, se evidencia la necesidad de ir a la vanguardia de la necesidad del mercado.

En la actualidad las grandes empresas exigen e implementan en sus organizaciones los Sistemas de Gestion, ya sean integrados con normas medio ambientales o en calidad, para responder a todas las exigencias a nivel inclusive internacional.

A parte de abrir posibilidades comerciales por encima de otras empresas que no posean esta organizacion, permite prevenir y mitigar riesgos legales, fisicos, laborales y otros tantos que pueden ser determinantes en una organización.

En la mision de proyectar el plan de vida como Ingeniera Industrial, se evidencia la necesidad de crear empresa y para esto se requiere este tipo de experiencias, para abrir mercado, dejar una buena imagen y credibilidad de los inicios de las labores a las que llevara esta profesion.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar la documentación del Sistema de Gestión con base en la norma ISO 9001:2008 en la empresa **SERVISEG**, logrando así evidenciar la calidad de los diferentes servicios ofrecidos y atención oportuna a los clientes.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.2.1. Realizar un Diagnostico completo del estado de la Empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008
- 3.2.2. Sensibilizar a todos los miembros de la compañía sobre los compromisos y beneficios de la implementación del Sistema de Gestión, así como de la importancia de su participación para el éxito del mismo..
- 3.2.3. Establecer herramientas documentadas para así realizar una gestión de los procesos vitales de la organización y potenciar el mejoramiento continuo de la misma.
- 3.2.4. Identificar los requisitos legales aplicables al negocio y darles cumplimiento.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. RESEÑA HISTÓRICA

Servicios y Suministros de Seguridad SERWISEG., es una empresa que nace respondiendo a las inquietudes de su propietario, quien ya ejercía la labor de comercializar toda clase de diversos productos para seguridad, al evidenciar el alcance y la importancia de este tipo de actividades decide formalizar legalmente la compañía.

SERWISEG se constituye legalmente el 04 de Mayo de 2005, mediante Escritura No. 989487 del libro IX, con Matricula Mercantil No. 1476124

Fue fundada el 04 de mayo de 2005, con el objetivo de proveer tecnología electrónica de punta para seguridad a precios razonables con soporte técnico y apoyo informático oportuno a las empresas de vigilancia y los departamentos de seguridad en Colombia. Somos representantes de las marca Proxiguard desde 2005, JWM desde el año 2011 para distribuir la línea de Control de Rondas, desde el año 2006 ofrece los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para todas las marcas de Control de Rondas en Colombia.¹

4.2. MISION

Satisfacer con Excelencia sus necesidades en tecnología de seguridad²

4.3. VISION

Ser en Colombia la compañía líder en dotación de tecnología para los departamentos de seguridad y las empresas de vigilancia en el año 2020³

¹ SERWISEG. Documento privado.

² SERWISEG. Documento privado.

³ SERWISEG. Documento privado.

1.1.2. LOGO



5. MARCO TEORICO

5.1. QUE ES LA CALIDAD

5.1.1. Organización Internacional de Normalización ISO⁴

ISO es una organización mundial formada por organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos de ISO elaboran las normas internacionales. Cada organización miembro interesada en algún tema para el cual se ha establecido un comité técnico tiene el derecho de estar representada en el comité. Otras organizaciones internacionales, gubernamentales y no-gubernamentales conjuntamente con ISO e IEC, también participan en los trabajos. La sede de ISO está en Ginebra, Suiza.

5.1.2. Calidad – Terminología Funcional

Existe terminología que frecuentemente se asocia con la palabra "calidad" y que tendemos a utilizar cuando hablamos de un "Sistema de Calidad", de un "Manual de Calidad" y de la "Gestión de la Calidad". La expresión "Sistema de Calidad" se refiere a los procesos que tienen lugar dentro de una organización y que le permiten alcanzar su propósito con eficacia.

Una organización generalmente produce algún tipo de producto o presta algún servicio. Un "Manual de Calidad" identifica y documenta todos los procesos importantes involucrados en la producción de un producto o servicio de calidad. La "Gestión de la Calidad" es la actividad que garantiza que los procesos del sistema que están identificados en el manual de calidad sean bien documentados, entendidos e implantados por las personas asignadas a dichos procesos.

⁴ICONTEC; COMPENDIO NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN / NTC-ISO 9000 / Generalidades de Sistemas de Gestión de la Calidad; Tercera Edición, 2010.

5.2. Los Sistemas de Gestión de la Calidad

La NTC-ISO 9001:2008 define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. En general se puede definir gestión de la calidad como el aspecto de la gestión general de la empresa que determina y aplica la política de calidad. Con el objetivo de orientar las actividades de la empresa para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente. Ver Ilustración 1.

Con los nuevos paradigmas, el concepto "cliente" va más allá del cliente externo, del cliente final, que tradicionalmente se identifica como el que compra o paga por un producto o servicio. Dentro de una misma empresa, el receptor de un producto o servicio, ya sea terminado o semielaborado, también puede y debe considerarse cliente.

ILUSTRACIÓN 1: **RELACIÓN CLIENTE-PROVEEDOR.**



Fuente: Propia

El sistema de gestión de la calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la empresa.

Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO 9000:2008), por lo tanto, está integrado en las operaciones de la empresa u organización y sirve para asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento.

Proporciona además herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas (procedimiento de acciones preventivas), así como de corrección de los mismos. Incluye también los recursos, humanos y materiales, y las responsabilidades de los primeros, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos funcionales.

Los SGC no se destinan sólo a grandes empresas, sino que se ocupan de la forma en que la empresa es dirigida, pueden aplicarse a compañías de todos los tamaños y a todos los aspectos de la gestión (actividades de comercialización, de ventas y financieras).

Las normas del sistema de gestión de la calidad no deben confundirse con las normas de productos. La mayoría de las organizaciones noveles en lo referente a los conceptos de SGC y, en especial, a la serie de normas ISO 9000, confunden la calidad del producto o servicio con el concepto de gestión de la calidad.

Los SGC no deberían resultar en una burocracia o un papeleo excesivos ni tampoco en una falta de flexibilidad, ya que todas las empresas ya disponen de una estructura de gestión y que ésta debería ser la base sobre la que se construya el sistema de gestión de la calidad. Una empresa puede ya está cumpliendo muchos de los requisitos incluidos en la norma, aunque no se haya dejado constancia del modo en que se satisfacen.

Un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 es aquél que se ha elaborado basándose en la versión actual de la norma de requisitos ISO 9001:2000. Los actuales documentos clave de la familia de normas ISO 9000 son:

- La norma ISO 9000, que expone los conceptos, los principios, los fundamentos y el vocabulario de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- La norma ISO 9001, que expone los requisitos que han de cumplirse.
- La norma ISO 9004, que proporciona orientación para la mejora continua del desempeño global de una organización.

- La norma ISO 19011, que proporciona directrices acerca de la auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad (y también de sistemas de gestión medioambiental).

Algunos clientes, tanto en el sector público como en el privado, buscan la confianza que puede proporcionar una empresa dotada de un sistema eficaz de gestión de la calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas es un motivo para disponer de un Sistema de Gestión de Calidad, existen otras razones y algunas de ellas se relacionan a continuación:

- La mejora del desempeño y la productividad de su empresa.
- Hacer mayor hincapié en los objetivos de su empresa y en lo que esperan sus clientes.
- El logro y mantenimiento de la calidad de sus productos y servicios, a fin de satisfacer las exigencias y las necesidades implícitas de sus clientes.
- La mejora de la satisfacción de la clientela.
- La confianza de que la calidad que se persigue se alcanza y se mantiene.
- Facilitar pruebas a clientes y posibles clientes de lo que su organización puede hacer por ellos.
- Abrir nuevas oportunidades de mercado o conservar la cuota de mercado.
- Obtener la certificación.
- Tener la oportunidad de competir en pie de igualdad con organizaciones mayores (por ejemplo, la capacidad de licitar o presentar presupuesto).
- Un Sistema de Gestión de la Calidad, por sí mismo, no conducirá forzosamente a una mejora de los procesos de trabajo o de la calidad de su producto o servicio. No solucionará todos los problemas. Es un medio para facilitar la adopción de un enfoque más sistemático de cara a los objetivos de la actividad propia de cada empresa.

5.3. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad

La serie ISO 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan SGC apropiados. La elaboración de estos manuales exige una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso de la empresa.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado. La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta faena garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del proceso, que sea útil y de fácil entendimiento.

Para comenzar con la Implantación de un SGC es necesario el análisis de los procesos de trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o Mapa de los procesos. El Mapa de los Procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la empresa.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la organización, la experiencia ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.

5.3.1. Enfoque del Sistema de Gestión de Calidad

La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de calidad.
- Determinar los procesos y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer métodos para medir la eficiencia del proceso.
- Determinar medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

5.3.2. El Aseguramiento de Calidad

Según la Norma ISO 9000 aseguramiento de calidad son todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro de un sistema de calidad y demostradas según se requiera, para entregar confianza adecuada que una entidad cumplirá los requisitos para la calidad.

5.3.3. Objetivos del Aseguramiento de Calidad

- Mantener en todas las etapas, el control de la variabilidad del proceso analítico a través de la medición, evaluación, corrección y documentación.
- Detectar errores y reducirlos al mínimo.
- Verificar que los procedimientos sean correctos, que las mediciones de control de calidad realmente proporcionen información para detectar causas de variación y poder adoptar las medidas correctivas adecuadas y en forma inmediata.
- Controlar la precisión y exactitud de los métodos analíticos.

5.4. Principios de Gestión de la Calidad⁵

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Un principio de gestión de la calidad es una regla o creencia profunda y fundamental, para dirigir y hacer funcionar una organización, enfocada a una mejora continua de la ejecución a largo plazo y centrándose en los clientes.

5.4.1. Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas. Para esto deben realizarse las actividades siguientes:

⁵PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD, Bogotá, ICONTEC NTC – ISO 9000-2005

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, entre estos requisitos se encuentran los especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

5.4.2. Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización requiere las siguientes acciones:

- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.
- La Alta Dirección presentará evidencias de su compromiso con el desarrollo, la aplicación y el mejoramiento del SGC.

5.4.3. Participación del Personal:

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. El personal deberá:

- Comprender la importancia de su papel y su contribución en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar sus competencias y la responsabilidad en la resolución de problemas.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencias.

5.4.4. Enfoque Basado en Procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de entradas (inputs) en salidas (outputs), se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente la salida de un proceso constituye directamente la entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como "enfoque basado en procesos". Ver Ilustración N° 2.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

ILUSTRACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS.



Fuente: [Norma ISO 9001:2000].

5.4.5. Enfoque de Sistema para la Gestión:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Requiere:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Definir cómo las actividades específicas dentro del sistema deberían de funcionar y establecerlo como objetivo.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

5.4.6. Mejora Continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Requiere:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora.
- Establecer objetivos de mejora.
- Búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos.
- Evaluación de soluciones y selección de las más óptimas.
- Implantar la solución(es) seleccionada.

- Evaluación de los resultados.
- Formalización de cambios.

5.4.7. Enfoque Basado en hechos para la Toma de Decisión:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Asegurar, a través del análisis, que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.

Datos accesibles para aquellos que los necesiten.

Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos, la experiencia y la intuición.

5.4.8. Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Identificar y seleccionar los suministradores clave.

Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.

Hacer un fondo común de competencias y recursos con los asociados clave.

Crear comunicaciones claras y abiertas.

Establecer actividades conjuntas de mejora.

Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

5.5. Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

Desde el momento en que una organización toma la decisión de desarrollar e implantar un Sistema de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, debe tener presente que ello conlleva un ingente esfuerzo en materia de revisión y/o elaboración de documentos, a fin de ajustar o regular las actividades que están relacionadas con los elementos y requisitos que preciso considerar en el Sistema.

Es común que, habiéndose iniciado ya la aplicación de esta norma (a través, quizás, de la ejecución de un diagnóstico y de una capacitación básica sobre la misma),

el programa comienza a manifestar escollos y cuando menos dilataciones y retrasos en su ejecución. Sin embargo, lo peor es que a veces los documentos se preparan sin el rigor y el detalle requerido, lo que hace que no estén aptos para cumplir su cometido.

La solución de estas dificultades, para que el proceso de documentación pueda iniciarse y cumplirse felizmente, requiere de un esclarecimiento previo de la labor a realizar y de una preparación del personal involucrado. Disponer de una documentación apropiada resulta esencial para:

- Lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Proveer la formación apropiada.
- La repetibilidad y trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la idoneidad continua del sistema de gestión de la calidad.
- Mantener las mejoras alcanzadas.

Resulta muy importante la previsión de la cantidad de documentos que deben conformar el sistema de la calidad (la cual puede ser variable para cada organización), debiendo ser la mínima indispensable que se necesite para definir y regular en forma precisa todos los aspectos involucrados, con la consistencia y coherencia apropiadas.

ILUSTRACIÓN 3: TIPOS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

DOCUMENTOS	DESCRIPCION
Manuales de la Calidad	Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del SGC de la organización.
Planes de la Calidad	Documentos que describen como se aplica el SGC a un producto, proyecto o contrato específico
Especificaciones	Documentos que establecen requisitos
Guías	Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias
Procedimientos documentados, Instrucciones de Trabajo, Planos	Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
Registros	Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos

Fuente Basado en NTC- ISO-10013:2001 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los ensayos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del SGC.

La estructura documental para el sistema de la calidad más difundida y que la práctica ha confirmado como más útil es aquella representada en forma de pirámide la cual contempla diferentes niveles de jerarquía en cuanto a la documentación.

La cúspide de la pirámide está ocupada por el Manual de la Calidad, que es el documento principal del sistema y que sirve para describir (o documentar) la existencia de un sistema de la calidad (primer nivel), los Procedimientos del SGC (segundo Nivel) y en la base de la pirámide documental las Instrucciones de Trabajo, Registros, Lineamientos. Es importante destacar que esta estructura puede variar de acuerdo a cada organización.

ILUSTRACIÓN 4: PIRÁMIDE DE LA DOCUMENTACIÓN.



[Fuente NTC- ISO-10013:2001 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad]

5.5.1. Gestión de la Documentación

Entre los documentos que conforman el sistema de la calidad deben considerarse aquellos que establecen reglas y procedimientos referidos a:

La identificación;

- La elaboración y revisión;
- La aprobación;
- El registro y la conservación;
- La distribución;
- El control;
- La modificación, sustitución o derogación de todos los documentos del sistema de la calidad del laboratorio.
- Objetivos;
- Estructura;
- Contenido del manual de calidad;
- Formato;
- Redacción.

Es conveniente que los procedimientos que se establezcan con tales fines sean aplicables, en general, a toda la documentación de la calidad, lo cual facilita su comprensión y aplicación por las personas que intervienen en ellos. Ello también permite el control de los documentos y datos, requisito de la norma ISO9001:2008, y mantener la vigencia operativa del sistema de la calidad.

5.5.2. Identificación.

Los documentos del sistema de la calidad del laboratorio de ensayo deben tener una identificación única e inequívoca que permita su rápida localización y asociación con el área ó actividad con que están relacionados.

La forma de identificación más usual es la que se basa en el empleo de un código alfanumérico, en el que las letras identifican el tipo de documento y los números quedan reservados para el área o actividad y para señalar un orden consecutivo.

5.5.3. Elaboración y Revisión.

La elaboración de la documentación del sistema de la calidad debe estar a cargo de personas seleccionadas, las mismas deben poseer una reconocida calificación y experiencia en las actividades de ensayo.

La dirección y coordinación de este trabajo debe recaer en el representante de la dirección por la calidad, que es la persona designada por la dirección del laboratorio o la empresa para el desarrollo de la actividad.

La elaboración de los documentos deberá responder a un programa previamente preparado y aprobado, el cual definirá:

- Denominación de los documentos a elaborar;
- Grupo encargado;
- Persona (o personas) responsabilizada (s) con la elaboración;
- Persona (o personas) responsabilizada (s) con la revisión;
- Fechas asociadas a la elaboración, revisión y aprobación;
- Fecha de implantación.

Las fechas asociadas a la elaboración, revisión y aprobación deben considerar el tiempo requerido para la elaboración y revisión de sucesivas versiones. Debe tratarse que cada documento durante su elaboración no tenga más de tres versiones en total. El programa de elaboración de los documentos debe ser aprobado por el nivel superior al que lo ejecutará.

Durante la ejecución del programa se efectuarán controles sistemáticos de su cumplimiento y se aplicarán ajustes cuando resulte necesario, los cuales deberán ser discutidos y aprobados convenientemente, tal como se hace con el programa.

Las revisiones de los documentos que se van elaborando deben realizarse por personas con dominio y experiencia sobre las actividades que estos regulan. La aprobación de los documentos debe tener, en primera instancia, un carácter de prueba, que de pie para su implantación y comprobación de su aplicabilidad y utilidad. Para que la labor de elaboración de los documentos del sistema de la calidad tenga éxito, es imprescindible que las personas designadas para ello:

Se capaciten en el conocimiento y empleo de la Norma ISO 9001:2008 y en la familia de normas COVENIN-ISO 9000:2008.

Se les concede el tiempo suficiente para que estén en condiciones de asumir esta tarea con la calidad requerida.

5.5.4. Aprobación.

La aprobación de los documentos de la calidad se realizará en cada caso por las personas que corresponda de acuerdo con el alcance y las implicaciones de lo establecido en cada uno de ellos.

El Gerente de la Dirección o en su defecto la persona que responde ante el nivel superior por el mismo debe ser quien apruebe los documentos más generales e importantes que tienen implicaciones para toda la organización, como son:

La política de la calidad;
Los objetivos de la calidad;
El manual de la calidad;
Los procedimientos.

Puede darse el caso de otras personas como por ejemplo el representante de la Gerencia, o un especialista en específico se encarguen de:

Aprobar los registros;

Además, debe dar el "visto bueno" para la aprobación de otros documentos (especificaciones, procedimientos, instrucciones de trabajo, etc.) que tengan una incidencia importante sobre la calidad del servicio de ensayo del laboratorio.

En sentido general, el proceso de aprobación de cualquier documento, con independencia de su jerarquía, debe ser precedido de su consulta y acuerdo con todos los implicados, incluyendo los clientes externos en los casos que procedan.

5.5.5. Registro y conservación.

Se llevará a cabo el registro y la conservación de todos los documentos del sistema de la calidad del laboratorio con el fin de mantener una referencia permanente y accesible en relación con los requisitos y disposiciones vigentes.

El archivo de los documentos de la calidad y, en particular, del sistema de la calidad, garantiza la existencia de evidencias objetivas sobre los requisitos y modos de proceder respecto a cada elemento del sistema y a cada actividad considerada.

Los archivos individuales que cada área establece con la documentación de su competencia, pueden, de esta manera ser contrastados y actualizados contra el "archivo maestro" a cargo del área de control a la cual se le asignó esta tarea. De igual modo, deben registrarse y conservarse las modificaciones y nuevas ediciones que se hagan en los diferentes documentos (o parte de estos).

Los documentos que resultan derogados o sustituidos deben pasar a un "archivo pasivo", a fin de conservar la historia y evolución sufrida por el sistema de la calidad en el tiempo. En estos casos, es vital que tales documentos sean retirados de inmediato de circulación o, en su defecto, que sus usuarios sean informados con prontitud de su cancelación.

5.5.6. Distribución.

La edición y la distribución de los documentos de la calidad se realizarán en la cantidad mínima indispensable que se requiera de acuerdo al uso y alcance de cada uno.

Documentos generales tales como el manual de la calidad deben ser editados en un número de copias y distribuidos sólo a las áreas y personas que lo necesiten. El mantenimiento de los documentos de la calidad en soportes magnéticos permite imprimir y distribuir copias adicionales cuando se requieran.

La distribución de los documentos debe realizarse de una manera controlada, de forma que se pueda conocer cuáles documentos han sido distribuidos y a quiénes. Se podrán, no obstante, editar y distribuir copias no controladas empleadas con fines de capacitación o promoción. Todo lo explicado respecto a la distribución y edición de los documentos de la calidad es aplicable también a sus modificaciones.

5.5.7. Control.

Se asignará a un área y/o persona específica para el control de los documentos del sistema de la calidad. Tal control debe ser aplicado en forma sistemática y debe abarcar todo lo expuesto en los anteriores apartados de este capítulo, así como lo relacionado con su revisión y actualización.

Para garantizar que esta actividad se realice de manera correcta, es necesario designar un personal que se dedique permanentemente a la misma o, cuando menos, que simultanee esta actividad con otras que no le consuman el tiempo que debe destinar al control de la documentación.

La realización de un control sistemático de la documentación permite conocer a cualquier interesado en un instante dado cuál es la situación real del sistema de la calidad, y a la vez evaluar la correspondencia entre lo que en realidad se está haciendo respecto a lo estipulado. Lo anterior posibilita la solución de problemas típicos detectados en las organizaciones, entre los que se encuentran:

- Pérdida de documentos;
- Ubicación fuera del área establecida;
- Documentos obsoletos en uso;
- Evidencias inadecuadas de aprobación;
- Revisión inadecuada;
- Manejo inadecuado de "Copias no controladas".

5.5.8. Modificación, Sustitución o Derogación de Documentos.

Como parte del proceso de implantación de los documentos del sistema de la calidad puede surgir la necesidad de efectuar modificaciones en su contenido, de forma tal que los mismos garanticen en todo momento la actualización permanente de los "objetivos" y "contenidos" respecto a las necesidades de la organización y sus clientes en materia de gestión y aseguramiento de la calidad.

La necesidad de modificar, sustituir o derogar un documento puede surgir como resultado de:

- La mejora continua del sistema de la calidad;

- La revisión por la dirección;
- Las no conformidades detectadas durante la aplicación de los documentos;
- Las quejas de los clientes internos y externos;
- Las evaluaciones de los clientes;
- Los resultados de las auditorías de los órganos de acreditación, entre otros.

Todos los cambios en los documentos son revisados y aprobados por la misma función que hace la revisión y la aprobación original, a menos que se designe a otra función. Todas las modificaciones realizadas al documento se registran. Si la modificación realizada al documento genera un cambio sustancial en el objetivo, alcance y objetivo del mismo, este se debe sustituir por una nueva versión.

Las modificaciones a los documentos de la calidad pueden ser extensivas a todo el cuerpo del documento o a alguna de sus partes (incluso solamente a párrafos u oraciones recogidas en ellos). Cualquier modificación que se efectúa al contenido de una página de un documento del sistema de la calidad, debe ser señalada en el documento, por ejemplo se señala en el encabezado de la página con el correspondiente cambio del número consecutivo de la revisión y la actualización de los datos referidos a la elaboración, revisión y aprobación del contenido de la página que es objeto de modificación.

Cuando las modificaciones (que pueden incluir variaciones en la redacción, adición de nuevos aspectos o eliminación de enunciados) sean de gran magnitud; o cuando se acumulen un número apreciable de modificaciones menores realizadas a un documento en diferentes momentos, resulta recomendable proceder a la reedición total del mismo (elaboración de una nueva versión o edición).

Para la realización de modificaciones debe instaurarse un formato o modelo particular que sirva para oficializar su contenido, así como su aprobación y entrada en vigor. En ningún caso las modificaciones deben efectuarse mediante tachaduras o borrones a los textos recogidos en los documentos vigentes.

En los casos donde se demuestre que no es necesario continuar con el uso de un documento del sistema de la calidad se procede a la derogación del mismo. Cuando se realiza la modificación, sustitución o derogación de un documento, debe considerarse la incidencia o implicación que tal decisión puede tener sobre otros documentos vigentes referenciados en éstos o simplemente vinculados con su alcance y contenido.

La elaboración de nuevos documentos debe ser discutida y acordada con todas las partes involucradas y debe programarse de la misma forma en que se hizo con el resto de los documentos.

5.6. Objetivos.6

El manual de la calidad constituye un elemento indispensable en la conformación del sistema de la calidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2008, por lo que es necesario tener perfectamente identificados los objetivos a alcanzar con la proyección y preparación del manual, a fin de lograr los mejores resultados.

5.6.1. Objetivos del manual de la calidad

Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos del Laboratorio;
Describir e implementar un sistema de la calidad eficiente;
Suministrar el control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento;
Suministrar las bases documentales para la auditoria del sistema de la calidad del laboratorio.
Proveer la continuidad del sistema de la calidad y sus requisitos durante las circunstancias cambiantes.
Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad y en el método de cumplimiento;
Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos, por ejemplo, demostrar la conformidad con la norma ISO/IEC 17025:2005.
Demostrar que el sistema de la calidad cumple con los requisitos de la calidad exigidos en situaciones contractuales.

5.6.2. Estructura.

El manual de la calidad se presenta como documento único. La adopción de esta forma hace necesario emplear la pirámide o triángulo de la documentación, es decir, a partir de

⁶ICONTEC; COMPENDIO NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN / NTC-ISO 9000 / Generalidades de Sistemas de Gestión de la Calidad; Tercera Edición, 2010.

lo descrito o esbozado en el manual, es preciso completar la información con el cómo proceder a través de un conjunto de procedimientos y otros documentos que deben ser referenciados en el propio manual.

5.7. Contenido de la NTC-ISO 9001:2008

ALCANCE

REFERENCIAS NORMATIVAS

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Requisitos Generales

Requisitos de la documentación

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la dirección

Enfoque al cliente

Política de la calidad

Planificación

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Revisión por la dirección

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Provisión de los recursos

Recursos Humanos

Infraestructura

Ambiente de trabajo

REALIZACION DEL PRODUCTO

Planificación de la realización del producto

Procesos relacionados con el cliente

Diseño y desarrollo

Compras

Producción y prestación del servicio

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Generalidades

Seguimiento y medición

Control del producto no conforme

Análisis de datos

Mejora

5.7.1. Procesos Claves o Medulares

Son los que conforman la empresa, determinan el valor y la factibilidad técnica y económica de los productos y/o servicios que se proporcionan.

Soportan las características de valor que esperan los mercados y los clientes.

Cada servicio o producto es resultado de la combinación de varios procesos clave. Un proceso clave esta compuesto de otros procesos de apoyo.

5.7.2. Características de los Procesos Claves o Medulares

Los procesos de mayor impacto hacia los clientes son los que deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener objetivos claros y congruentes con las posibilidades de la empresa.
- Definir claramente las estrategias específicas que se deben aplicar en cada proceso.
- Identificar, establecer y documentar las funciones y responsabilidades de los líderes de los procesos para asegurar su ejecución eficiente.
- Ser estructurados y sistematizados para garantizar el funcionamiento eficiente y eficaz de la empresa.
- Tener la facilidad de ser rediseñados y tener una visión de cómo se les quiere ver una vez modificados.
- Al ser rediseñados deben tener una mayor influencia en todos los procesos de la empresa para lograr un cambio integral.
- Estar definidos y descritos con precisión para desencadenar la espiral del mejoramiento continuo de los propios procesos.
- Incorporar ciclos de mejora a los procesos considerando necesidades de los clientes.
- Incluir actividades de investigación y desarrollo para adecuar y mejorar los procesos y responder a las necesidades cambiantes del mercado.
- Tener la posibilidad de medir los resultados y validar los procesos.

5.7.3. Calidad de Servicios

Desde el punto de vista del Cliente, la calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los clientes. La calidad de un producto o servicio depende de cómo éste

responda a las preferencias de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.

Desde la perspectiva de agregar valor, la calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio asequible.

Reforzando el enfoque de calidad de servicios se tomó la Definición del ISO 9000: "Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

Como conclusión, nunca debemos confundir la calidad con lujos o niveles superiores de atributos del producto o servicio, sino con las obtenciones regulares y permanentes de los atributos del bien ofrecido a los clientes que es el único fin que desean captar todas las empresas.

5.8. El Cliente

A pesar que hace más de una década que Karl Albrecht y Jack Carson popularizaran el término de Cliente Interno en sus libros "La Excelencia de los Servicios" y "La Revolución de los Servicios", su uso no ha logrado generalizarse y es que no para todo el mundo resulta evidente, que el que hasta hace poco y por siempre no fue más que el trabajador, asalariado, peón, obrero y a lo sumo, recurso humano, de momento resulte cliente. Los que así razonan afirman "Cliente es quien paga" y estos no pagan sino que cobran.

Es importante para el objetivo de este trabajo analizar donde radican las principales semejanzas y diferencias entre el cliente interno y el externo, para ello se partirá de conceptos planteados por las normas internacionales ISO 9000 del 2008, en estas:

Un Cliente: es la Organización o persona que recibe un producto.

Un Producto: es el Resultado de un proceso.

Un Proceso: el Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

De la unión de los tres conceptos anteriores resultaría acertado plantear que toda organización o persona que acuda a otra con vistas a recibir el resultado del proceso

que se genere en ésta puede ser considerado un cliente. O dicho de otra forma toda persona u organización que llegue a otra con necesidades por satisfacer y esta última mediante la realización de un conjunto de actividades transforme las insatisfacciones presentadas por la primera en satisfacciones podrá ser denominada cliente.

Aún cuando conceptualmente, utilizando los conceptos anteriores, resulte sustentable el término de cliente interno no todo el mundo aceptará esta definición y es que entre ambos tipos de cliente existen diferencias que los separan notablemente entre las que se encuentran:

- Las necesidades que satisfacen.
- Las forma en que retribuyen la satisfacción de sus necesidades.
- El poder de elección del cliente.
- La duración del proceso de satisfacción de las necesidades.
- Cada una de las condiciones anteriores serán analizados a continuación de forma detallada e ilustradas gráficamente.
- Palabras Claves: Calidad, Cliente Interno, cliente.

Las necesidades que satisfacen:

El cliente habitualmente acude a la organización a satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada: alimentación, transportación, sed, recreación, recuperación del estado óptimo de salud, etc., mientras que en el caso del cliente interno para la mayoría de las personas, aún para muchos de los propios clientes internos, sólo acuden a las organizaciones para adquirir dinero, cuando en realidad, buscan satisfacer necesidades de afiliación, seguridad, autoestima, autorrealización y poder. Puede darse el caso que en determinadas condiciones prioricen indistintamente una u otra necesidad, pero eso no significa que el cliente interno busque la satisfacción de sus necesidades de forma independiente, sino que para éste las mismas y su forma de satisfacerlas se encuentran más clara.

5.8.1.7 Servicios al Cliente

La gestión empresarial se está caracterizando hoy por centrar la atención en un elevado nivel de servicio al cliente, esta tendencia está evolucionando hacia la gestión de las relaciones con los clientes más que la mera atención al cliente.

Contar con un adecuado diseño del servicio al cliente es premisa para trabajar por una adecuada competitividad empresarial. Reducir la brecha entre el servicio brindado y el percibido es hoy objetivo esencial de las organizaciones, la reducción de esta brecha solo es posible a través de un adecuado nivel de organización del sistema logístico, es por ello que está reconocido que el diseño del servicio al cliente constituye el punto de partida del diseño de los sistemas logísticos.

Es importante señalar que los tópicos de servicios al cliente expresado en este trabajo son aplicables tanto para los clientes externos como para los clientes internos.

Entender correctamente las necesidades y preferencias de los clientes se vuelve una cuestión clave para trazar la estrategia competitiva del sistema logístico.

Conceptos generales sobre el servicio al cliente:

Un servicio es el acto o el conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente.

Al abordar el servicio al cliente hay que conceptualizar adecuadamente tres aspectos interrelacionados del mismo:

Demanda de servicio. Son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlo con tales características.

Meta de servicio. Son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes. Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente.

Nivel de servicio. Grado en que se cumple la meta de servicio.

Lo anterior lleva a replantear el esquema tradicional de distribuir lo que se produce al esquema de distribuir lo que el cliente necesita. Para ello la empresa debe definir

una filosofía de servicio, expresada en términos de: actitud, organización y responsabilidad que abra paso al establecimiento de una estrategia de servicio.

Los elementos a considerar para establecer una estrategia de servicio:

El cliente. Hay que identificar con exactitud quién es el cliente y las necesidades y deseos que éste realmente tiene.

La competencia. Hay que identificar las fortalezas y debilidades de los competidores y con ello establecer un servicio al cliente mejor que la competencia, o sea, que proporcione ventaja competitiva.



6. METODOLOGIA DE TRABAJO

6.1. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

En una entrevista inicial, con la Alta Direccion se establece el proposito e intencion del desarrollo del Proyecto, el cual es responder nuestra pregunta de investigacion:

¿La documentacion de un Sistema de Gestion basado en el enfoque por procesos de la NTC ISO 9001:2008 para la empresa **SERVISEG**, es la solucion para consolidar la medicion de la Satisfaccion del Cliente, verificar su mejora continua y controlar todos los procesos de la organización desarrollando nuevos proyectos que le permitan consolidar su permanencia en el mercado?

Despues de entender y soportar las necesidades de la compañía se dispone a realizar un Cronograma de actividades, el cual inicia con el Diagnostico inicial.

6.2. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Teniendo en cuenta la matriz de la norma ISO 9001:2001, se presenta a la Gerencia la propuesta de la implementacion de la documentacion.

6.3. ETAPAS DE LA INVESTIGACION

6.3.1. DIAGNOSTICO INICIAL

se planea la fecha de ejecución del Diagnóstico inicial, que tiene un tiempo mínimo de dos días, en los cuales todas las áreas de la organización deberán estar en disposición de las preguntas del equipo consultor; de acuerdo al resultado de este primer diagnóstico en consenso con **SERVISEG**, se determinara si es necesario el traslado a otras ciudades. Después de finalizar el Diagnostico el consultor tendrá tres (3) días hábiles para entregar formalmente el resultado del diagnóstico, el cronograma propuesto y los planes de acción propuestos para iniciar la implementación. El consultor se encargara de direccionar y gestionar la realización de las tareas planteadas en los planes de acción por medio del Gerente de **SERVISEG**.

Para realizar a conciencia este diagnostico se toma como actuacion inicial el analisis DOFA, que nos evidencia las Debilidades, Oportunidades, Fortaleza y Amenazas internas y externas de la organización .

Se implementa el “INFORME DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008” Anexo 2; en donde se describen uno a uno los numerales y requisitos de la norma y la condicion actual de la organización frente a ellos con esta misma herramienta se establece el plan de trabajo descrito en “PLAN DE TRABAJO SERWISEG” Anexo 3

6.3.2. ASIGNACION DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES

Despues de elaborado el informe de Diagnostico, se realiza una reunion de presentacion de los resultados, en donde la Gerencia conoce de forma clara el estado de la organización y las actividades primarias, secundarias y de apoyo que debe realizar, asi como las posibles inversiones y atencion al sistema.

En esta reunion el Gerente asigna a su Responsable por la Direccion y asigna una a una las actividades primarias que resulten del Diagnostico.

6.3.3. VISITAS Y SEGUIMIENTO

La consultoria se realiza asistiendo a la empresa minimo ocho (8) horas a la semana acordando previamente con el Responsable de la Direccion y cada Jefe de Area, la fecha y el horario.

Estas visitas tienen la finalidad de asegurar el cumplimiento de las Actividades de la organización y la correcta direccion y verificacion de la documentacion de la organización.

Asimismo, de forma electronica, (internet, skype, otros), se estara suministrando el apoyo necesario para el cumplimiento de las labores.

Las visitas se realizan de manera programada, en las cuales se establecen tareas puntuales alas personas involucradas y que deben ser ejecutadas para su entrega en la próxima visita del consultor de acuerdo al cronograma.

6.3.4. REUNIONES CON EL EQUIPO DE TRABAJO

Minimo dos veces al mes, se realizara una reunion con la Gerencia y las personas involucradas para verificar el avance del proyecto, verificar que temas pueden causar demoras e inconvenientes y generar la solucion que se requiera.

6.3.5. ENTREGA DE INFORMES

En cada reunion se entregara un acta de seguimiento del proyecto que se describira mediante la siguiente estructura:

6.3.6. INFORME DE PROYECTO

DATOS DEL PROYECTO

Empresa

Objetivo del Proyecto:

Líder del proyecto:

Fecha de inicio:

Fecha de finalización proyectada:

ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA FRENTE A LOS REQUISITOS ISO

EJECUCIÓN ACTUAL

ANÁLISIS DEL TRABAJO DESARROLLADO POR EL EQUIPO CONSULTOR

ACTIVIDAD	PENDIENTES	ACCION	TIEMPO REQUERIDO	FECHA	RESPONSABLE
------------------	-------------------	---------------	-----------------------------	--------------	--------------------

6.3.7. IMPLEMENTACION ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Al finalizar la implementación se realizara una preauditoria, y se generara el plan de acción en caso de ser necesario, para el cierre de no conformidades o hallazgos encontrados, entregando la empresa lista para presentarse para Auditoria de Certificacion si el Gerente decide invertir en el proceso de certificacion.

6.4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

6.4.1.IMPLEMENTACION PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA

Teniendo en cuenta los requisitos de la norma, se desarrollan en primera medida el mapa de procesos, con el desarrollo de su interrelacion, la politica, mision, vision y las caracterizaciones de los mismos.

MAPA DE PROCESOS

RED DE COMUNICACIÓN PROCESOS

POLITICA, MISION Y VISION

CARACTERIZACION DE PROCESOS

6.4.2.DESARROLLO DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION

De acuerdo a las directrices de la norma en primera medida se establece documentar en el siguiente orden:

Organigrama de la empresa

Manual de calidad

Manual de funciones

Procedimientos reglamentarios de la norma

Instructivos

Formatos y,

Otros.

6.4.3.DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

El Diseño de la documentacion se realizo basado en las “DIRECTRICES PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDADGTC-ISO/TR COLOMBIANA 10013”

Las normas internacionales de la familia ISO 9000 requieren que el sistema de gestión de la calidad de una organización esté documentado. Esta Guía promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla e implementa el sistema de gestión de la calidad y se mejora su eficacia. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un

proceso. Con frecuencia el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre las relaciones entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Una organización tiene flexibilidad en la manera en que selecciona la documentación de su sistema de gestión de la calidad. Cada organización individual debería desarrollar la cantidad de documentación que necesite para demostrar la eficacia de la planificación, la operación, el control y la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad y de sus procesos. La documentación del sistema de gestión de la calidad puede relacionarse con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de esas actividades; por ejemplo, los requisitos especificados que dependen de la naturaleza de los productos, procesos, requisitos contractuales, reglamentaciones gubernamentales o la de la propia organización. Es importante que los requisitos y el contenido de la documentación del sistema de gestión de la calidad se orienten de acuerdo con las normas de calidad que se pretenden satisfacer. GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC-ISO/TR 10013 RESUMEN 2 Las directrices dadas en esta Guía tienen el propósito de asistir a la organización con la documentación de su sistema de gestión de la calidad. No tienen la intención de que sean utilizadas como requisitos para propósitos contractuales, reglamentarios o de certificación/registro. Un aspecto de un sistema de gestión de la calidad es la planificación de la calidad. Los documentos de planificación de la calidad pueden incluir la planificación administrativa y operativa, la preparación de la aplicación del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la organización y la programación, y el enfoque por el cual los objetivos de la calidad han de ser logrados.⁸

6.4.4. JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN:

La jerarquía de la documentación implementada basada en la Norma ISO10013:2001 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad se caracteriza por cumplir con cada uno de los requisitos de acuerdo al nivel. (Véase Ilustración N° 4)

Este punto de partida está definido en el artículo 4.2.1 Sistema de calidad (pág.20) que menciona lo siguiente:

⁸ Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad gtc-iso/tr colombiana 10013

“El proveedor debe establecer, documentar y mantener un sistema de calidad como medio de asegurar que el producto cumple con los requerimientos especificados. Se debe definir en un manual de calidad la estructura para la documentación que cubre los requerimientos de sistema de calidad de la presente norma internacional. El manual de calidad debe incluir o indicar como referencia los procedimientos documentados que forman parte del sistema de calidad.”⁹

6.4.5. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, ha establecido los parámetros para la elaboración de los documentos que aplican para los Sistemas de Gestión de Calidad, con el fin de adoptar un formato único para el desarrollo de los mismos.

A continuación se presentarán los parámetros de codificación que deben contener los documentos, instructivos y registros en coherencia con los requisitos de las normas ISO 9001 2008.

6.4.5.1. CODIFICACION:

ILUSTRACIÓN 5: TABLA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

CODIFICACION DE DOCUMENTOS			
INICIALES	TIPO DE DOCUMENTOS		PROCESO Y ÁREA RESPECTIVA
SS	MC	MANUAL DE CALIDAD	GG: GERENCIA
	MP	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	MFP	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	TH: TALENTO HUMANO
	P	PROCESOS	CL: CALIDAD
	SP	SUBPROCESOS	SC: SERVICIO AL CLIENTE
	F	FORMATOS	CA: COMPRAS Y ADQUISICIONES
	L	LIBROS	AL: ALMACEN
	PR	PROGRAMAS	CV: COMERCIAL Y VENTAS
	PL	PLANES	OP: OPERATIVO
	US	USUARIOS	
	PV	PROVEEDORES	
			INFINITO

Fuente: Propia

⁹Norma: ISO-9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

6.4.5.2. TAMAÑO

La hoja debe ser tamaño carta para todos los documentos.

6.4.5.3. MARGENES

Las márgenes establecidas son:

Margen Superior. 3cms
Margen Inferior: 3cms
Margen Izquierdo: 3cms
Margen Derecho: 3cms

6.4.5.4. LETRA

La letra utilizada para la estructura de los documentos es Arial y/o Tahoma.
Tamaño No. 10 y/o 12

6.4.5.5. PORTADA

Los documentos tales como Manual de Calidad y Procedimientos estarán acompañados de una portada la cual debe contener:

- Nombre del documento
- Codificación
- Logotipo
- Razón Social
- Revisión, fecha y descripción
- Formato de elaboración y aprobación

ILUSTRACIÓN 6: MODELO PORTADA PROCEDIMIENTOS



Fuente: Propia

Cada página tiene un encabezado con la siguiente información cuando se trata de procedimientos:

- a. Logotipo
- b. Nombre de la Empresa (mayúscula sostenida)
- c. Documento controlado
- d. Fecha
- e. Revisión
- f. Pagina
- g. Nombre y Codificación

ILUSTRACIÓN 7: MODELO ENCABEZADO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS SSP CL-01	REVISION: 0
		PAGINA: 51 de 5

Fuente: Propia

6.4.5.6. CONTRAPORTADA

El manual de Calidad y los Procedimientos llevan una Contraportada donde se identifican los cambios efectuados a los documentos después de una actualización

Los procedimientos tienen además la siguiente estructura:

- **Objetivos.:**
Establece el propósito del Proceso.
- **Alcance. y Responsables**
Indica los Procesos de la empresa a los cuales cubre el procedimiento y responsables de su implementación y mantenimiento
- **Referencias Normativas.:**
Hace relación con las normas y procedimientos referentes.
- **Vocabulario.:**
Describe con exactitud el significado de las palabras más representativas que intervienen en el desarrollo del proceso.
- **Procedimiento:**
Descripción detallada de las actividades que se realizan para prestación del servicio.

Cuando se trata de formatos debe contener:

- a. Logotipo
- b. Nombre de la Empresa (Mayúscula sostenida)
- c. Nombre y Codificación

6.4.5.7. ELABORACION

Dentro de los parámetros establecidos para la elaboración de los documentos se debe tener en cuenta:

1. Los títulos que hacen parte de la estructura se escriben con mayúscula sostenida, negrita y numerados.
2. La primera letra de cada párrafo con mayúscula inicial.
3. Para un despliegue de ideas dentro de un mismo punto se utilizan viñetas.
4. Para el desarrollo y aclaración de un tema específico se utiliza numeración desplegada.

6.4.6. ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS

Se establece el procedimiento DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02, con el fin de controlar el manejo, elaboración, modificación, distribución y utilización de los **formatos** y documentos, internos y externos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

Este procedimiento va dirigido a todas las Áreas; además involucra: manuales, procedimientos, Programas, planes, libros, instructivos y formatos.

La metodología utilizada para el registro de la informa fue desarrollada mediante socialización del gerente y de la investigación alternamente en desarrollo de cada una de las actividades, toma de datos y evidencias

6.4.6.1. DOCUMENTO INTERNO:

Se involucra los manuales, procedimientos, instructivos, criterios, entre otros, desarrollados por SERVISEG.

6.4.6.2. DOCUMENTO EXTERNO:

Se incluyen las guías, normas, estatutos, códigos, los cuales son enviados por el cliente o una entidad externa que intervienen en el sistema de gestión de la calidad.

6.4.6.3. DOCUMENTO CONTROLADO:

Son los documentos sobre los cuales SERVISEG posee la obligación de actualizar la última revisión. Se identifican en el encabezado del documento, en el cuadro donde aparece control, indicando sí o no.

6.4.6.4. DOCUMENTO NO CONTROLADO:

Son los documentos sobre los cuales SERVISEG no posee la obligación de actualizarlos. Se identifican en el encabezado del documento, en el cuadro donde aparece control, indicando sí o no.

6.4.6.5. DOCUMENTO OBSOLETO:

Son los documentos que pierden vigencia al actualizar su versión y de los cuales se conserva únicamente el original y las copias se destruyen, a no ser que se disponga lo contrario principalmente para efectos legales, se identifican con sello de "Documento obsoleto".

El presente manual y los formatos se encuentran identificados con un encabezado donde se lleva control de: Nombre del documento, Documento controlado, fecha de emisión del documento, Número de revisión en la cual se encuentra y Número de páginas de cada documento.

6.4.7. ELABORACION MANUAL DE FUNCIONES

Este Manual queda bajo la custodia del Jefe de Talento Humano y el control de cambios, bajo la autorización de los directivos de la empresa.

6.4.7.1. FUNCIONES DE LOS DIFERENTES CARGOS DE LA EMPRESA

Los cuales sirven como guía para la incorporación y selección de personal, con el fin que cumplan los requerimientos escritos en los mismos. A su vez cada cargo de la empresa tiene una codificación

6.4.7.2. DOCUMENTACION DEL PROCESO COMERCIAL:

Elaborar las estrategias y mecanismos de venta para la consecución de nuevos clientes en su mercado objetivo, estableciendo los mecanismos de control para elaboración, revisión, aprobación de propuestas, estudio de antecedentes y riesgos del Cliente, buscando el cumplimiento de los requisitos implícitos y explícitos generados por el mismo. PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01

6.4.7.3. DISEÑO DE PLAN DE DOCUMENTACION:

Este diseño se describe específicamente en el procedimiento de normalización de Documentos, realización y codificación de los procedimientos de SERWISEG.¹⁰

¹⁰Ver Procedimiento de Normalización de documentos SSP CL-01

6.4.8. REALIZACION DE DOCUMENTOS

6.4.8.1. PLAN ESTRATEGICO:

SERVISEG en función de la documentación del Plan Estratégico definió su política de calidad, sustentada en los objetivos que a su vez se miden por medio de los indicadores.

6.4.8.2. POLÍTICA DE CALIDAD:

Teniendo en cuenta la definición de la Norma ISO 9000:2005 de la política de calidad, que manifiesta que es “Intenciones globales de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”¹¹. La política de la calidad de SERVISEG enmarca el compromiso de la gerencia por cumplir con los requisitos de la calidad en el desarrollo de sus procedimientos enfocados en la satisfacción del cliente y la mejora continua.

6.4.8.3. OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

La Norma ISO-9001:2008 describe que: “ La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos para el producto, se establecen funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.”¹²

Los objetivos de la Calidad establecidos en SERVISEG, son coherentes con la prestación de sus servicios y los lineamientos de la Política de Calidad.

6.4.8.4. MISIÓN Y VISIÓN:

SERVISEG define su misión y visión alineándolos de forma pertinente con el objetivo de que se relacionen estrechamente con la política de la calidad y sus objetivos que establecieran una planeación estrategia coherente y sólida.

¹¹ Norma ISO 9000:2005- Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario- Apartado 3.2.4.

¹² Norma ISO 9000:2005- Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario- Apartado 3.2.4.

6.4.8.5. VISIÓN:

Es una imagen a futuro sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos ser el futuro como individuos. El propósito de la Visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseable. La Visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización o quienes queremos ser en los próximos años?, La Visión está orientada hacia el futuro.¹³

6.4.8.6. MISIÓN:

La Misión define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Para que exista la organización?¹⁴

6.4.9. MANUAL DE CALIDAD:

El manual de calidad elaborado en SERVISEG, está diseñado bajo parámetros y requisitos establecidos en la Norma ISO-9001:2008, en este se evidencian las características de los procesos y las responsabilidades de llevar dichos procesos.

Para la elaboración del manual de calidad se ejecutaron las siguientes actividades:

1. Reuniones previas a la asignación de las responsabilidades en la realización de las actividades por cada uno de los comprometidos de los procesos.
2. Se concretó la estructura del documento su portada y definiciones.
3. Se definió la estructura organizacional con sus responsabilidades.
4. Se utilizó como soporte y herramienta la norma ISO-9001:2008, se consultaron otras fuentes y otros manuales.

6.4.10. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

La caracterización de los procesos se efectuó evaluando las siguientes actividades:

Objetivo del Procedimiento

Descripción de Indicadores, formula, meta, seguimiento y responsables

Definición de los procesos de entrada, actividades o actores de entrada.

Herramientas utilizadas.

Desarrollo de las actividades para la transformación de las actividades.

Salida de los resultados de las actividades desarrolladas

Evaluación del proceso.

¹³Norma ISO 9000:2005- Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario- Apartado 3.2.4

¹⁴Norma ISO-9001:2008- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 5.4.1

Definición de responsables

Definición de herramientas utilizadas como las tecnológicas, infraestructura y humanas.


Gestión de Cambios y actualizaciones.

La caracterización se efectuó de manera concisa y coherente de tal manera que se mantuviera el conducto entre las actividades de entrada y las de salida.

Se realizaron seis caracterizaciones:

1. Caracterización Sistema de Gestión de la Calidad
2. Caracterización Administrativo y Financiero
3. Caracterización Comercial
4. Caracterización Gerencia
5. Caracterización Talento Humano
6. Caracterización procesos operativos

ILUSTRACIÓN 8: FORMATO DE CARACTERIZACION

			SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO _____ SSMP 01-05			Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 1
META	OBJETIVO INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
1. OBJETIVO						
2. ALCANCE Y RESPONSABLE						OBJETIVO GENERAL INDICADORES
PARAMETROS DE CONTROL						
3. PROCESOS	4. ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO		6. RESPONSABLES	7. SALIDAS	8. PROCESOS
CLIENTE						CLIENTES
10. REQUISITOS ISO			11. DOCUMENTOS	12. REGISTROS		13. RECURSOS
ELABORADO			REVISADO	RECIBIDO		APROBADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD


	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ				
REVISÓ				
APROBÓ				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

CODIGO

CONTROL DE CAMBIOS

REV. #	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		<ul style="list-style-type: none"> • •

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: _____
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO CODIGO	REVISION: ____
		PAGINA: ____ de ____

1. OBJETIVO

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos

2. ALCANCE

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Directrices por las cuales se rige el procedimiento

4. VOCABULARIO

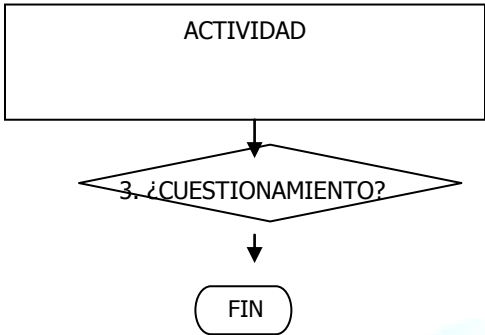
Glosario o explicación de las palabras inherentes al procedimiento

5. PROCEDIMIENTO

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: _____
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO CODIGO	REVISION: ____
		PAGINA: ____ de ____

FLUJOGRAMA. Descripción Grafica (no obligatorio en todos los procedimientos)

ACTIVIDAD	FORMATO / EVIDENCIA	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A[ACTIVIDAD] --> B{3. ¿CUESTIONAMIENTO?} B --> C([FIN]) </pre>	SSF CL_____	1. Empleado y/o persona responsable

6. FORMATOS

Registros que evidencian el uso del procedimiento

Fuente: Propia

ILUSTRACIÓN 10: FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES



	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.ABR.2015
		REVISION: 1
		PAGINA:

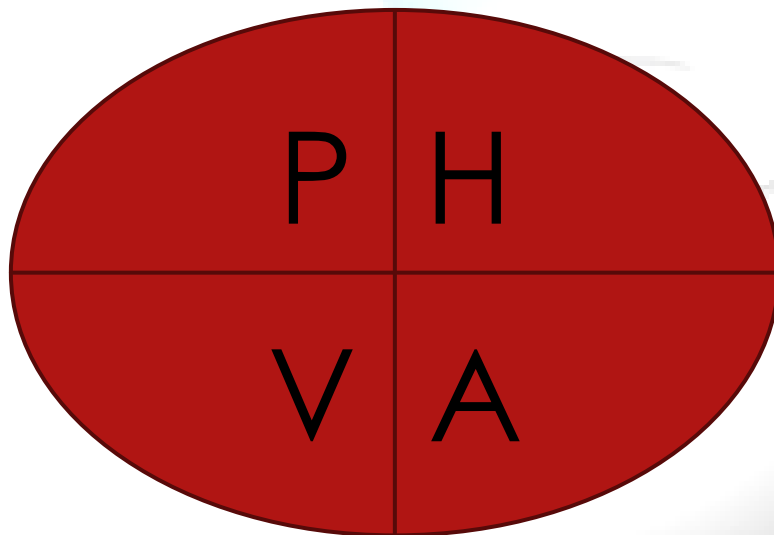
Nombre del cargo:		
Objetivo del cargo:		
Jefe inmediato:		
Cargos que le reportan:		
Autoridades:		
Funciones:		
Educación		
Formación:		
Habilidades:		
Experiencia:		
Convalidación:		
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
		GERENTE

7. RESULTADOS

7.1. DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DE SERWISEG.

Para la realización de este Diagnostico se tuvieron en cuenta los numerales de la norma NTC ISO 9001:2008, dividiendo su medición de la siguiente forma

No.	DIVISION	PHVA
1	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLANEAR
2	RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA DIRECCION	PLANEAR
3	RECURSO HUMANO	HACER
4	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO	HACER
5	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	VERIFICAR Y ACTUAR



Dejando como resultado el siguiente:

7.1.1.RESULTADO DEL DIAGNOSTICO INICIAL

Todos los Derechos Reservados: Olga Liliana Quiñonez Alvarez, Auditor Interno Calidad HSEQ, Auditor Internacional BASC							
INFORME DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008							
REALIZADO POR:				Olga Liliana Quiñonez Alvarez			
DATOS DE LA EMPRESA		RAZÓN SOCIAL		SERVISEG			
		DIRECCIÓN		Carrera 18 No. 60 - 66			
		FECHA		15, 16 de Enero de 2015			
		REPRESENTANTE		Carlo Leon Ararat			
		SECTOR		Vigilancia y Seguridad Privada			
		ALCANCE		Comercialización, servicios de asesorías y provision de tecnología electrónica de punta para seguridad			
NOMENCLATURA DE CALIFICACIÓN							
F: Fortaleza NCMa : No conformidad Mayor NCme : No conformidad menor O : Observación NA : No aplica y/o No es responsabilidad de la empresa realizar esta actividad)							
1. Objetivos : Verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos del SGC bajo la norma ISO 9001-2008							
2. Alcance : Procesos del SGC							
3. Criterios : Elementos de la norma ISO / 9001-2008							
4. Hallazgos del Diagnostico : Dentro de los resultados se evidencian 28 incumplimientos totales a los requisitos de la norma, 15 incumplimientos parciales a los requisitos de la norma y 1 fortaleza dentro del sistema.							
RESULTADOS SECCIÓN 1		Estándares que NA		0	PORCENTAJE (%) ALCANZADO SECCIÓN		0,00%
		NCMa	NCme	O	F	Estándares Aplicables Sección	% Aplicado a Sección
		5	0	0	0	5	20%
1	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	lit	Calificación	Hallazgo	% item	Descripción Hallazgo	
4.1	Debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.	a-b-c-d-f	0	NCMa	0,00%	no se evidencia el mapa de procesos, la interrelacion de los mismos los criterios, medición y mejoramiento continuo.	
4.2.1	La documentación del SGC debe incluir: Declaraciones documentadas de una política y de objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma internacional, los documentos, incluyendo lo	a-b-c-d	0	NCMa	0,00%	no se cuenta con el manual de calidad, política y los objetivos de la calidad, ni el manual de procedimientos.	
4.2.2	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad	a-b-c	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento	
4.2.3	Debe establecerse un procedimiento documentado para el control de documentos	a-b-c-d-f	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento	
4.2.4	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.		0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento	
RESULTADOS SECCIÓN 2		Estándares que NA		0	PORCENTAJE (%) ALCANZADO SECCIÓN		18,00%
		NCMa	NCme	O	F	Estándares Aplicables Sección	% Aplicado a Sección
		7	3	0	0	10	20%
2	RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA DIRECCION	lit	Calificación	Hallazgo	% item	Descripción Hallazgo	
Selección							
5.1	La Alta Direccion debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia	a-b-c-d-e	3	NCme	60,00%	Se evidencia con la asignacion de recursos, la definicion de normas y funciones	
5.2	La alta direccion debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el proposito de aumentar la satisfaccion del cliente	7.2.1-8.2.1	3	NCme	60,00%	Se evidencia el cumplimiento a travez del diseño de la prestacion del servicio	
5.3	La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad es adecuada al proposito de la organización.	a-b-c-d-e	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento	
5.4.1	Se debe asegurar de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto son establecidos para todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medi	7.1 a-b	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento	
5.5.1	Se debe asegurar de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización		3	NCme	60,00%	están definidas funciones de cargos pero no están definidas la autoridades ni comunicadas	

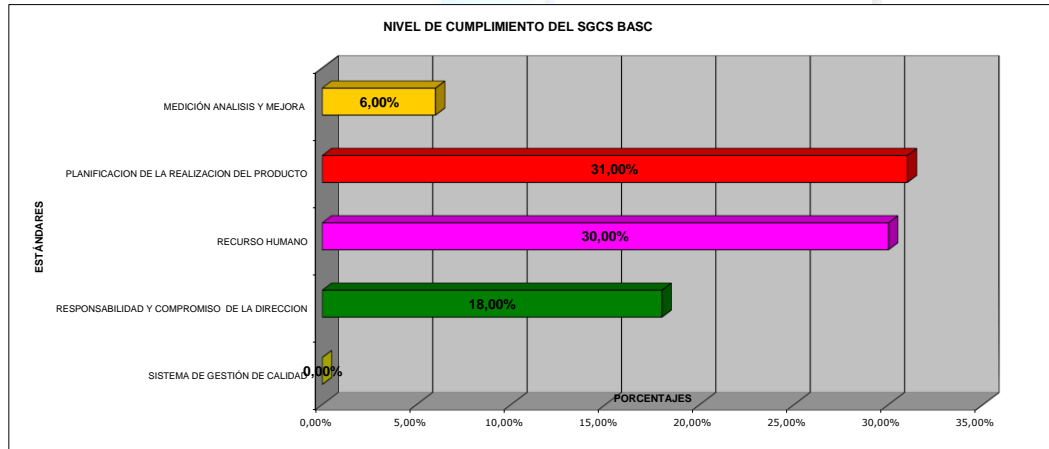
5.5.2	Se debe designar un miembro de la dirección de la organización quien independientemente de otras responsabilidades debe tener la autoridad y responsabilidad	a-b-c-	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
5.5.3	Se debe asegurar que se establecen procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del SGC.		0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
5.6.1	La alta dirección debe revisar el SGC de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios		0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
5.6.2	La información para la revisión por la dirección incluye informe sobre resultados de auditorías, retroalimentación de los clientes, funcionamiento de los procesos y conformidad del producto, situación de las acciones correctivas y preventivas, etc.	a-b-c-d-e-f-g	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
5.6.3	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del producto en relación con los productos del cliente y las necesidades de recursos.	a-b-c-	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
RESULTADOS SECCIÓN 3		Estándares que NA	0	PORCENTAJE (%) ALCANZADO SECCIÓN		30,00%		
		NCMa	Ncme	O	F	Estándares Aplicables Sección	% Aplicado a Sección	% Alcanzado
		2	2	0	0	4	20,00%	6,00%
3	RECURSO HUMANO	lit	Calificación	Hallazgo	% ítem	Descripción Hallazgo		
6	Se debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	a-b	3	NCme	60,00%	Hay establecimiento de recursos pero aun no estan definidos para el sistema		
6.1	Competencias, formación y toma de conciencia.	a-b-c-d-e	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
6.2.1	Competencias, formación y toma de conciencia.	a-b-c-d-e	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
6.3	Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto	a-b-c-	3	NCme	60,00%	Se tienen las condiciones laborales necesarias para la prestación del servicio.		
RESULTADOS SECCIÓN 4		Estándares que NA	0	PORCENTAJE (%) ALCANZADO SECCIÓN		31,00%		
		NCMa	Ncme	O	F	Estándares Aplicables Sección	% Aplicado a Sección	% Alcanzado
		5	9	0	1	20	20%	6,20%
4	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO	Norma	Calificación	Hallazgo	% ítem	Descripción Hallazgo		
7.1	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.	4.1 a-b-c	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
7.2.1	Se debe determinar en los requisitos relacionados con el cliente, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al pro	a-b-c-d	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		
7.2.2	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto, esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente por ejem(envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptaci	a-b-c	3	NCme	60,00%	se realiza una inspeccion previa y un analisis para presentar la oferta		
7.2.3	Se debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes,relativas a: la informacion sobre el producto, las consultas, contratos o atencion de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentacion del cliente,	a-b-c	3	NCme	60,00%	se determinan los datos pero no esta claramente identificado mediante registros		
7.3	Diseño y desarrollo		3	NCme	60,00%	Se realiza el diseño del servicio antes de presentar la oferta		
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		3	NCme	60,00%	Se realiza el diseño del servicio antes de presentar la oferta		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		3	NCme	60,00%	Se toman las inspecciones a los cliente y la informacion suministrada por ellos		
7.3.3	Resultado del diseño y desarrollo		5	F	100,00%	Se plasman en la oferta que es aprobada por el cliente		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		5		100,00%	dentro de la ejecución de los servicios se hacen retroalimentaciones constantes con el clientes		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		3	NCme	60,00%	Se realizan con el servicio post venta		
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento		

7.4.1	Se debe asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, el tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto. Se debe evaluar y seleccionar a los proveedores		3	NCme	60,00%	no existe claridad en el procedimiento pero se realiza el contacto directo con el cliente.
7.4.2	En la información de las compras se debe describir el producto a comprar. La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselo al proveedor.	a-b-c	3	NCme	60,00%	no existe evidencia documental
7.4.3	Para la verificación de los productos comprados la organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos		3	NCme	60,00%	Se realizan las inspecciones pero no se dejan documentadas
7.5.1	Se debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,	a-b-c-d-e-f	5		100,00%	Se evidencia las características del servicio en la información enviada a cada cliente, las instrucciones de trabajo en el manual de funciones, el uso del equipo apropiado en la dotación suministrada, se hace la medición del servicio por medio del servicio
7.5.2	Se debe validar todo proceso de producción o prestación del servicio cuando los productos resultantes no puedan verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto es	a-b-c-d-e	5		100,00%	se realiza mediante el servicio post venta
7.5.3	La organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.	4.2.4	5		100,00%	Se evidencia a través de los registros generados en el procedimiento de operaciones.
7.5.5	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto, si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de		0	NCMa	0,00%	No se cuenta con la protección adecuada ya que no se ha implementado el sistema de seguridad informático.
7.5.5	Se debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos, según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección		0	NCMa	0,00%	no se cuenta con un procedimiento de compras y almacenamiento
7.6	Se debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados	a-b-c-d-e	5		100,00%	los equipos suministrados (proxiguard) hacen el seguimiento y cuentan con el registro necesario.
RESULTADOS SECCIÓN 5		Estándares que NA	0	PORCENTAJE (%) ALCANZADO SECCIÓN		6,00%
		NCMa	NCme	O	F	% Aplicado a Sección
		9	1	0	0	20,00%
5	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	lit	Calificación	Hallazgo	% ítem	Descripción Hallazgo
8.1	Se debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios.	a-b-c-	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.2.1	Se debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización		3	NCme	60,00%	Se evidencia la realización de visita al cliente, pero no hay encuesta de satisfacción o registro del resultado
8.2.2	Se debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos determinados para determinar la conformidad del SGC	a-b-	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.2.3	Se debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del SGC, cuando no se lleve a cabo los resultados planificados deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente.	Nota:	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.2.4	Se debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumple los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso	7.1 - 4.2.4	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento

8.3	Se debe asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionadas , se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilida	a-b-c-d	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.4	Se debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua	a-b-c-d	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.5	Se debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revision por la dirección		0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.5.2	Se debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con obgeto de prevenir q vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	a-b-c-d-e-f	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento
8.5.3	Se debe determinar acciones para eliminar las causa de las no conformidades potenciales para preenir su ocurrencia, las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, se debe establecer un procedimiento documentado.	a-b-c-d-e	0	NCMa	0,00%	No se encuentra evidencia del cumplimiento

								(Análisis Opcional)	
No.	SECCIÓN DE ESTÁNDARES	NCMa	NCMe	O	F	NA	% Cumplimiento	% Aplicado por Sección	% Cumplimiento Real
1	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5	0	0	0	0	0,00%	20,00%	0,00%
2	RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA DIRECCION	7	3	0	0	0	18,00%	20,00%	3,60%
3	RECURSO HUMANO	2	2	0	0	0	30,00%	20,00%	6,00%
4	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO	5	9	0	1	0	31,00%	20,00%	6,20%
5	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	9	1	0	0	0	6,00%	20,00%	1,20%
SUMATORIA TOTAL		28	15	0	1	0	17,00%	100,00%	17,00%

Nota: Para hacer evaluación del SG aplicando porcentajes (%) de importancia s, tener en cuenta que la sumatoria de % asignados debe totalizar 100%.



CONCLUSIÓN GENERAL DEL DIAGNOSTICO:

la Empresa **SERVESEG**, no cuenta con ningun tipo de base documental para lograr la medicion de la satisfaccion del cliente ni la mejora continua, actualmente le desarrollo de su Sistema se encuentra en tan solo un 17% , siendo la planificacion y realizacion

OLGA LILIANA QUIÑÓNEZ ALVAREZ
Auditor.

7.2.DESCRIPCION DE LA DOCUMENTACION ELABORADA

ESTRATEGICOS

PROCESO	CODIGO	DOCUMENTO	TIPOLOGIA			
			PROCEDIMIENTO	MANUAL	LIBRO CONTROL	FORMATO
GERENCIAL	SSP GG 01	REQUISITOS LEGALES	X			
	SSP GG 02	GESTION DE RIESGOS	X			
	SSP GG 03	REVISION GERENCIAL	X			
	SSP GG 04	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	X			
	SSF GG 05-01	MEMORANDO INTERNO				
CALIDAD	SSP CB 01	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	X			
	SSP CB 02	MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS	X			
	SSP CB 03	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS	X			
	SSP CB 04	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	X			
	SSP CB 05	AUDITORIA INTERNA	X			
	SSP CB 06	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO QUEJAS , RECLAMOS Y SUGERENCIAS	X			
	SSF CB02-01	CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y FORMATOS				X
	SSF CB02-02	CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS Y REQUISITOS LEGALES				X
	SSF CB03-01	CONTROL DE REGISTROS INTERNOS				X
	SSF CB04-01	SOLICITUD ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA O DE MEJORA				X
	SSF CB05-01	CRONOGRAMA DE AUDITORIAS				X
	SSF CB05-02	PROGRAMA DE AUDITORIA				X
	SSF CB05-03	LISTA DE CHEQUEO				X
	SSF CB05-04	INFORME DE AUDITORIA				X
	SSF CB06-01	VISITA AL CLIENTE				X
	SSF CB06-02	EVALUACION GENERAL DEL SERVICIO				X
	SSM CB01	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD		X		
	SSL 01	LIBRO DE CORRESPONDENCIA INTERNA			X	
	SSL 02	LIBRO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA			X	


MISIONALES						
PROCESO	CODIGO	DOCUMENTO	TIPOLOGIA			
			PROCEDIMIENTO	MANUAL	LIBRO CONTROL	FORMATO
COMERCIAL	SSP CM 01	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	X			
	SSF CM01-01	REVISION DE OFERTAS Y/O CONTRATOS				X
	SSF CM01-02	VISITA Y ESTUDIO DEL CLIENTE				X
	SSF CM01-03	SEGUIMIENTO OFERTAS COMERCIALES				X
OPERATIVO	SSP OP01	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	X			
	SSP OP02	SERVICIO NO CONFORME	X			
	SSP OP03	MANTENIMIENTO	X			
	SSP OP04	PROCEDIMIENTO EN CASO DE EMERGENCIA CONTINGENCIA	X			
	SSF OP01-01	ACTA DE RECIBO				X
	SSF OP01-02	ACTA DE ENTREGA				X
	SSF OP01-03	CONTROL SUPERVISION				X
	SSF OP01-04	INFORME				X
	SSF OP02-01	REPORTE DE SERVICIO NO CONFORME				X
	SSF OP03-01	REVISION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD				X

APOYO						
PROCESO	CODIGO	DOCUMENTO	TIPOLOGIA			
			PROCEDIMIENTO	MANUAL	LIBRO CONTROL	FORMATO
A F I D I A M T N I A N V N I O C S I T Y E R A O	SSP AL01	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS	X			
	SSF AL01-01	REGISTRO DE PROVEEDORES				X
	SSF AL01-02	ORDEN DE COMPRA				X
	SSF AL01-03	EVALUACION DE PROVEEDORES				X
	SSF AL01-04	LISTADO PROVEEDORES				X
	SSF AL01-05	VISITA PROVEEDORES CRITICOS				X
	SSF AL01-06	CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN				X
	SSF AL01-07	KARDEX				X
T A L E N T O H U M A N O	SSP TH 01	SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	X			
	SSM TH 02	PLAN DE BIENESTAR		X		
	SSF TH01-01	REQUISITOS DE INGRESO			X	
	SSF TH01-02	ENTREVISTA PSICOLOGICA			X	
	SSF TH01-03	AUTORIZACION			X	
	SSF TH01-04	REGISTRO DE CADACTILAR			X	
	SSF TH01-05	VERIFICACION DE INFORMACION E ISP			X	
	SSF TH01-06	INDUCCION PARA INCORPORACION			X	
	SSF TH01-07	EVALUACION DE INDUCCION PARA INCORPORACION			X	
	SSF TH01-08	VICITA DOMICILIARIA E I.S.P			X	
	SSF TH01-09	RESUMEN HOJA DE VIDA			X	
	SSF TH01-10	FOLIO DE VIDA			X	
	SSF TH01-11	INVENTARIO DE DOTACION PERSONAL			X	
	SSF TH01-12	ACTUALIZACION DE DATOS			X	
	SSF TH01-13	ENTREVISTA DE DESVINCULACION			X	
	SSF TH01-14	PRESTAMO HOJAS DE VIDA			X	
	SSF TH01-15	REQUISICION DE PERSONAL				
	SSP TH 02	CAPACITACION	X			
	SSF TH02-01	CONTROL DE ASISTENCIA			X	
	SSF TH02-02	ENCUESTA DE CAPACITACION			X	
	SSF TH02-03	PROGRAMA DE CAPACITACION			X	
	SSP TH 03	EVALUACION DE DESEMPEÑO	X			
	SSF TH 03-01	FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO			X	
	SSMFP TH 01	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES		X		

Fuente: Propia

7.3. CARACTERIACION DE LOS PROCESOS


7.3.1. CARACTERIZACION PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

			SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO DE CALIDAD SSMP 01-03			Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 2
META	OBJETIVO INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
80%	cumplimiento objetivos de calidad y Seguridad	CUMPLIMIENTO INDICADORES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	No de indicadores de Gestión por proceso con meta cumplida / total de indicadores de la organización *100	Semestral	semestral por parte de los dueños de proceso	Director Administrativo y Financiero
95%	cumplimiento de requisitos norma Basc	AUDITORIAS INTERNAS	Número de No conformidades auditoria año anterior / Número de No conformidades auditoria año actual *100	Anual	Anual por parte de los dueños de procesos	Director Administrativo y Financiero
90%	Medicion de Servicio No Conforme	SERVICIO NO CONFORME	No. De QRS resueltas / Total de NQS generadas en el periodo *100	Semestral	semestral por parte de los dueños de proceso	Director Administrativo y Financiero
95%	cumplimiento de requisitos norma ISO 9001	ACCIONES CORRECTIVAS	Numero de Acciones Correctivas cerradas en el periodo / Total de Acciones Correctivas generadas *100	Anual	Anual por parte de los dueños de procesos	Director Administrativo y Financiero
1. OBJETIVO	Garantizar el mantenimiento de los Sistemas de Gestión Implementados y certificados por la empresa, a través del monitoreo y mejora continua					
2. ALCANCE Y RESPONSABLE	Este procesos abarca todos los procesos de la organización y esta bajo la responsabilidad del Representante de la Dirección y el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad					OBJETIVO GENERAL INDICADORES
DEFINICIONES	SGC: Sistema de Gestión de Calidad			SGC: Sistema de Gestión de Calidad		Indicadores de Gestión: La empresa ha definido que los indicadores de gestión son
PARAMETROS DE CONTROL	indicadores	AUDITORIAS INTERNAS	AUDIT. EXTERNAS	Inspecciones	Revision Gerencial	
3. PROCESOS	4. ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	6. RESPONSABLES	7. SALIDAS	8. PROCESOS
CLIENTE						CLIENTES
Gerencia General	Planeacion estrategica (Politica de calidad, mision, vision, valores)		Difusion de planeación estratégica	Gerente	Registro en matriz control y distribucion de documentos	Todos Los procesos
Todos los procesos	Analisis de los resultados de los indicadores		Evaluacion de los indicadores por proceso de acuerdo al cuadro despliegue de indicadores para los sistemas de gestión de calidad y seguridad.	Director Administrativo y Financiero	Informe de indicadores para revision Gerencial.	Gerencia
Gestion Operacional y Seguridad	Indicadores cumplimiento del servicio- Programación del servicio.		Medir la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas de seguridad y calidad del mismo	Director Administrativo y Financiero	Visita al cliente,evaluacion del servicio, acciones correctivas y preventivas.	Los sistemas de gestion y el cliente
ISO	Norma ISO 9001 -2008		Planear, documentar, implentar,mantener y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las normas de los sistemas de gestion de calidad y seguridad Basc.	Director Administrativo y Financiero	Cronograma anual de mantenimiento de los Sistemas de Gestión - Informe de Auditorias Internas - Informe de indicadores - Actas de Revisión Gerencial - Planes de Acción - Solicitudes de Acción Correctiva y	Todos Los procesos
10.REQUISITOS ISO			11. DOCUMENTOS	12. REGISTROS		13. RECURSOS
NORMA ISO 9001/2008 (4; 5.3, 5.4; 8)			PROCEDIMIENTOS : proceso normalización de documentos proceso manejo y control de documetos,Procedimiento manejo y control de registros, Proceso manejo y control de acciones	Formatos: CSF-CB02-01,CSF-CB02-02,CSF-CB03-01,CSF-CB03-02,CSF- CB04-01,CB05-01,CB05-02,CB06-01,CB06-02,CB06-03,		Computador, Personal Competente y confiable, recursos economicos
ELABORADO			REVISADO	RECIBIDO		APROBADO
Director Administrativo y Financiero			Director Administrativo y Financiero	Director Administrativo y Financiero		Gerencia

7.3.2. CARACTERIZACION ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

		SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SSMP 01-06				Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 1
META	OBJETIVO INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
80%	Verificar la ejecucion del presupuestal	Cumplimiento ejecución del presupuesto	Presupuesto asignado / presupuesto ejecutado	Semestral	Semestral por parte del dueños de proceso	Auxiliar de Servicio al cliente
80%	Verificar el lcumplimiento de los requisitos de los SGCS y SGC	Cumplimiento requisitos generales	Proveedores que cumplen con los requisitos del SGCS y calidad /Total de proveedores	Semestral	Semestral por parte del dueños de proceso	Auxiliar de Servicio al cliente
80%	controlar los stock minimos, verificar los faltantes o sobrantes en el	Controlar y verificar las existencias requeridas para el servicio	Inventarios realizados/inconsistencias encontradas	Semestral	Semestral por parte del dueños de proceso	Auxiliar de Servicio al cliente
crecer en un 5%	evidenciar el crecimiento de la empresa desde la adquisicion de dotacion	Cambios en infraestructura y crecimiento	Valor en compras realizadas por dotacion en el periodo anterior vs. Valor en compras realizadas por dotacion este	Semestral	Semestral por parte del dueños de proceso	Auxiliar de Servicio al cliente
1. OBJETIVO	Mediante la implementación de medidas efectivas de seguridad y calidad, controlar, direccionar y planificar los recursos técnicos y economicos de la empresa					
2. ALCANCE Y RESPONSABLE	Todos los procesos de la organización y proveedores registrados, bajo el análisis y control.					
PARAMETROS DE CONTROL	Indicador	AUDITORIAS INTERNAS	AUDIT. EXTERNAS	Inspecciones	Revision Gerencial	
3. PROCESOS CLIENTES	4. ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLE	7. SALIDAS	8. PROCESOS CLIENTES
Gerencia General	Solicitud elaboracion de presupuesto anual		Elaboracion de presupuestos anuales, programacion de compra, programacion de dotaciones, pago prestaciones de ley y parafiscales, control de adquisiciones y proveedores, manejo y control de cartera, pago oportuno y adecuado de	Director Administrativo y Financiero	Balances, estados financieros, suministro de recursos, presupuestos, ordenes de compra, egresos, ingresos, pago de impuestos, contratos usuarios, nomina, liquidación de	Gerencia General y entidades externas
Todos los Procesos	monorando, solicitud de dotaciones y elementos para el serv		Lo establecido en los procedimientos Manejo y Control de Compras. Manejo de Almacen	Auxiliar de Servicio al cliente	Visita y estudio a proveedores criticos, cotizaciones, orden de compra, evaluacion de proveedores, Listado de proveedores, Kardex, entradas y salidas de almacen, inventario	Todos Los procesos
Sistema gestion de calidad	Solicitud de presupuesto, requisitos de los sistemas SGCS y SGC, cronograma de mantenimiento de los sistemas		Lo establecido en los procedimientos Manejo y Control de Compras. Manejo de Almacen	Auxiliar de Servicio al cliente	Resultado de indicadores	Todos Los procesos
10.REQUISITOS ISO			11. DOCUMENTOS	12. REGISTROS		13. RECURSOS
NORMA ISO 9001/2008 (5,3; 5,4; 6; 7.1; 7,4; 8.3; 8,4)			PROCEDIMIENTO: Manejo y control de compras, Carnetizacion de personal	Formatos: CSF-AF01-01,CSF-AF01-02,CSF-AF01-03,CSF-AF01-04,		Economico, técnico y humano
ELABORADO			REVISADO	RECIBIDO		APROBADO
Director Administrativo y Financiero			Director Administrativo y	Auxiliar de Servicio al cliente		Gerencia

7.3.3. CARACTERIZACION COMERCIAL

			SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO COMERCIAL SSMP 01-02			Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 1
META	OBJETIVO INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
Obtener como minimo un cliente nuevo por semestre	verificar la cantidad de clientes nuevos	Cumplimiento contratos nuevos	Número de propuestas presentadas / número de contratos adquiridos	anual	Semestral por parte del dueños de proceso	Comercial
Realizar los estudios de seguridad a los nuevos clientes - 100%	Verificar la confiabilidad del cliente	Cumplimiento de estudios de seguridad a clientes nuevos	Número de contratos adquiridos / número de estudios de seguridad realizados	anual	Semestral por parte del dueños de proceso	Comercial
1. OBJETIVO	Planificar estrategias para conseguir nuevos clientes confiables y realizar el mantenimiento de los ya existente.					
2. ALCANCE Y RESPONSABLE	Todos los servicios Ofrecidos por la empresa al usuario. Responsable Gerente Comercial					
PARAMETROS DE CONTROL	indicador	AUDITORIAS INTERNAS	AUDIT. EXTERNAS	Inspecciones	Revision Gerencial	
3. PROCESOS	4. ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	6. RESPONSABLES	7. SALIDAS	8. PROCESOS
CLIENTES						CLIENTES
Cientes	Solicitud del servicio, ofertas de servicio		Procedimiento Comercial, SSP CM01	Gerencia	Visita y estudio del cliente, presentacion de la propuesta comercial, revision y oferta del contrato.	Gerente
Gestión Gerencial	Alianzas estrategicas, base de datos de posibles clientes, apoyo logistico. Ejecucion de contrato dentro de los terminos pactados.		Desarrollo de estrategias de mercado, seguimiento clientes potenciales, selección y visita posible de clientes, presentacion y análisis de propuestas y licitaciones, conocimiento y manejo de los lineamientos criterios y politicas de calidad. filosofia y	Gerencia	Registro de posibles clientes,cambios en la estrategia comercial, indicadores de gestión	Gerencia General
Administrativo y financiero	Suministro de recursos logistica		Planificacion para la utilización de recursos	Gerencia	Ejecucion presupuestal.	Director Administrativo y Financiero
Talento Humano	Manual de funciones		Planeacion y desarrollo de labores	Gerencia	Indicador de desempeño	Gerencia General
Sistema gestion de calidad	Requisitos de la Norma ISO 9000. y de Basc que le aplican al proceso		Procedimiento Comercial, CSP CM01	Gerencia	Estudio del cliente,estudio de seguridad, mitigacion del lavado de activos	Todos Los procesos
10.REQUISITOS ISO			11. DOCUMENTOS	12. REGISTROS		13. RECURSOS
NORMA ISO 9001/2008 (5.2, 5,3; 5,4; 7.1, 7.2, 7.5, 7.6, 8)			PROCEDIMIENTO: Comercial	Formatos: SSF-CM01-01, SSF-CM01-02		Computador, Personal Competente y confiables apoyo logistico
ELABORADO			REVISADO	RECIBIDO		APROBADO
Director Administrativo y Financiero			Director Administrativo y Financiero	Gerencia		Gerencia


7.3.4. CARACTERIZACION GERENCIAL


			SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO GERENCIAL SSMP 01-01			Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 1
META	OBJETIVO INDICADO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
Indice de satisfacci3n del servicio del 100% del total de clientes	Medir la satisfaccion del cliente	Satisfacion del cliente	Cantidad de evaluaciones sin requerimientos / Total de evaluaciones efectuadas	Anual	Anual por parte del due1o de proceso	Director Administrativo y Financiero
Cumplir el total de los planes de accion de la empresa	Hacer que la revision gerencial sea efectiva	Revision Gerencial	Planes de Mejora efectuados / Planes de Mejora propuestos	Anual	Anual por parte del due1o de proceso	Gerente
Asignaci3n de recursos para el cumplimiento del 100% de la politica integral de seguridad y calidad respaldada	Asignacion de recursos para el funcionamiento general de la empresa y el	CUMPLIMIENTO META DEL PROCESO	Presupuesto general de la empresa / presupuesto ejecutado	Semestral	Semestral por parte de los due1os de proceso	Gerente, Director Administrativo y Financiero y Contador
1. OBJETIVO	Direccionar estrategicamente para el correcto desarrollo, funcionamiento y crecimiento estableciendo las actividades y controles que garantizan la prestacion del servicio acordes con los requisitos del cliente, normas legales y sistemas de gestion implementados					
2. ALCANCE Y RESPONSABLE	Todas las actividades, procesos y servicios desarrollados dentro de la empresa y es responsable de su cumplimiento el Gerente General					
PARAMETROS DE CONTROL	META 100%		AUDITORIAS INTERNAS	AUDIT. EXTERNAS		
3. PROCESOS CLIENTES	4. ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO		5. RESPONSABLES	7. SALIDAS	8. PROCESOS CLIENTES
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Decreto 356 de 1994/Circulares y Resoluciones, Manual de uniformes y equipos de trabajo	Representaci3n legal y asignacion de recursos		Gerente General	Elaboracion de presupuesto, resoluci3n de TICS	Todos Los procesos
ISO	Norma ISO 9001	Planeacion estrategica para los sistemas de gestion, asignacion de recursos, revision gerencial.		Gerente / Director Administrativo y Financiero	Planeaci3n estrategica, acta de revisi3n gerencial, resultados en cumplimiento de metas propuestas,	Todos Los procesos
Sistema gestion de calidad	Resultado de las auditorias, la retroalimentaci3n del cliente, desempe1o de los procesos y la conformidad del servicio, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la direcci3n	Procedimiento de Revision Gerencial		Gerente General	Acta de revision Gerencial	Todos Los procesos
10. REQUISITOS ISO		11. DOCUMENTOS		12. REGISTROS		13. RECURSOS
NORMA ISO 9001/2008 (4, 5 y 8)		PROCEDIMIENTOS : Procedimiento requisitos legales, Procedimiento de comunicaci3n interna y externa, procedimiento ingreso de nuevos		Formatos: Acta de Revision Gerencial		Humano, economico, fisico, logistico, tecnico
ELABORADO		REVISADO		RECIBIDO		APROBADO
Director Administrativo y Financiero		Director Administrativo y Financiero		Gerente		Gerente

7.3.5. CARACTERIZACION TALENTO HUMANO

			SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO DE TALENTO HUMANO SSMP 01-04			Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 1
META	OBJETIVO INDICADO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
75% Personal Capacitado	Cubrir la mayor de la cantidad de personal en la	Capacitacion del Personal	Numero de personas que asistieron a la capacitación de sensibilización / total de personal de la empresa	Semestral	Semestral por parte de los dueños de proceso	JEFE DE TALENTO HUMANO
cumplir al 100% el clima organizacional	Desarrollar capacitación y motivación para el personal de la empresa	Clima Organizacional	Actividades programadas de los resultados de la encuesta de clima organizacional / las actividades realizadas	Semestral	Semestral por parte de los dueños de proceso	JEFE DE TALENTO HUMANO
Mejorar al 100% las deficiencias detectadas en la Evaluación de desempeño	Mantener personal idóneo y confiable	Evaluación de Desempeño	Actividades programadas de los resultados de la evaluación de desempeño / las actividades realizadas	Semestral	Semestral por parte de los dueños de proceso	JEFE DE TALENTO HUMANO
Cumplir el 80% de planes de acción	Cumplir con las actividades necesarias para mantener un excelente ambiente laboral	Comité de Convivencia	Actividades programadas de los comités de convivencia / las actividades realizadas	Semestral	Semestral por parte de los dueños de proceso	JEFE DE TALENTO HUMANO
Disminuir al 8% la rotación del personal	Disminuir la rotación del personal	Rotación de Personal	Ingresos - Retiros / Total de empleados	Trimestral	Trimestral por parte de los dueños del proceso	JEFE DE TALENTO HUMANO
Disminuir al 2% el ausentismo en la empresa	Disminuir el ausentismo en el personal	Ausentismo por ausencias injustificadas y sanciones	Cantidad de personas ausentes por permisos o sanciones/total del personal	Trimestral	Trimestral por parte de los dueños del proceso	JEFE DE TALENTO HUMANO
1. OBJETIVO Seleccionar y contratar al personal idóneo y confiable necesario para el funcionamiento de la organización.						
2. ALCANCE Y RESPONSABLE Todo el personal que ingresa y se retira de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, el responsable es el Jefe de Talento Humano						OBJETIVO GENERAL INDICADORES
3. PROCESOS DE ENTRADA		4. ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	5. RESPONSABLES	7. SALIDAS	8. PROCESOS CLIENTES
Gestión Gerencial	Satisfacción del cliente, cumplimiento de consignas generales, recomendaciones del cliente.		Suministro del personal competente, acciones preventivas y correctivas, inspección de diagnósticos para condiciones de trabajo, atención constante al cliente interno y al personal, entrega y/o terminación de contratos, seguimientos de las competencias del	Jefe de Talento Humano	Mejora del proceso, informe de actividades y/o novedades, selección, contratación y mantenimiento del personal, hojas con documentación completa y actualizada, carnetización, capacitaciones, desarrollo del plan de bienestar, evaluaciones de desempeño	Todos Los procesos
Gestión Comercial	Adquisición de nuevos contratos, servicios adicionales.		Verificación de perfiles del personal de acuerdo a los requerimientos del cliente y del servicio	Jefe de Talento Humano	Perfiles de Cargo, Funciones del cargo	Todos Los procesos
Sistema gestión de calidad	Seguimiento de los procesos acciones preventivas y correctivas.		Toda la documentación exigida, Seguimiento a hojas de vida, Acciones Correctivas y Preventivas, Tratamiento de servicio no conforme y Quejas y Reclamos	Jefe de Talento Humano	Procedimiento de Selección y contratación del personal, capacitación.	Todos Los procesos
Gestión operativa	Instalación de puesto, Visita domiciliaria		Selección y contratación del personal requerido para la operación, Control y seguridad en las incorporaciones	Jefe de Talento Humano	Personal competente, confiable, idóneo y oportuno; visitas domiciliarias	Todos Los procesos
Administrativo y financiero	Suministro de recursos para la operación, (mantenimiento de equipos) suministro de elementos para la ejecución de actividades del personal		Dotar al personal con todo el material requerido, control de entrega de prendas y demás al retiro del personal	Jefe de Talento Humano	Hojas de Vida completas, afiliaciones de Ley al día, adecuadas,	Todos Los procesos
10. REQUISITOS ISO			11. DOCUMENTOS	12. REGISTROS		13. RECURSOS
NORMA ISO 9001/2008 (5.3; 5.4; 6.2; 6.4; 7.1; 8) NORMA			PROCEDIMIENTOS : Procedimiento selección y contratación del personal, procedimiento de capacitación, Manual de funciones	Formatos: CSF-TH01-01, CSF-TH01-02, CSF-TH01-03, CSF-TH01-04, CSF-TH01-05, CSF-TH01-06, CSF-TH01-07, CSF-TH01-08, CSF-TH01-09, CSF-TH01-10, CSF-TH01-11, CSF-TH01-12, CSF-TH01-13, CSF-TH01-14, CSF-TH01-15, CSF-		Computador, Personal Competente y confiable
ELABORADO			REVISADO	RECIBIDO		APROBADO
Director Administrativo y Financiero			Director Administrativo y Financiero	Jefe de Talento Humano		Gerencia

7.3.6. CARACTERIZACION PROCESOS OPERATIVOS


			SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PROCESO DE OPERACIONES Y SEGURIDAD SSMP 01-05			Control: SI Fecha: 30.ABR.15 Revision: 1
META	OBJETIVO INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	SEGUIMIENTO	ANALISIS	RESPONSABLE CAPTAR DATOS
Cumplir y mejorar los niveles de Seguridad de la Organizacion	Mantener y monitoriar las medidas de seguridad implementadas	Cumplimiento meta de inspecciones	Número de planes de accion levantados en la inspeccion / No. De planes de accion realizados	Semestral	Semestral por parte del dueño de proceso	Auxiliar Servicio al Cliente
Reducir a 3 reclamaciones semestrales	Medir el desempeño de las funciones de los cargos	Cumplimiento compromisos con el cliente	Número de clientes /cantidad de reclamos por incumplimiento de compromisos	Semestral	Semestral por parte del dueño de proceso	Auxiliar Servicio al Cliente Director Administrativo y Financiero
Realizar el 100% de estudios de seguridad física	identificar vulnerabilidades del nuestro	Cumplimiento del requisito establecido	Número de clientes / Número de estudios realizados	Anual	Anual por parte del dueño de proceso	Auxiliar Servicio al Cliente
Realizar el 100% de las supervisiones	Medir el cumplimiento de la supervision	Cumplimiento de meta	Número de puestos / Número de supervisiones	Mensual	Mensual por parte del dueño de proceso	Auxiliar Servicio al Cliente
1. OBJETIVO	Establecer las actividades y controles que garanticen la prestacion del servicio acordes con los requisitos del cliente,normas legales y sistemas de gestion implementados en la compañía					
2. ALCANCE Y RESPONSABLE	Todos los servicios prestados por la empresa y es responsable de su cumplimiento el Auxiliar Servicio al Cliente					OBJETIVO GENERAL INDICADORES
PARAMETROS DE CONTROL	indicadores	AUDITORIAS INTERNAS	AUDIT. EXTERNAS	Inspecciones	Revision Gerencial	Satisfaccion del Cliente
3. PROCESOS	4. ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	6. RESPONSABLES	7. SALIDAS	8. PROCESOS
CLIENTE						CLIENTES
Gestión Gerencial	Normas para el seguimiento de la prestacion del servicio	Mediante los procedimientos Procedimiento General OperativoCSP - OP-01, Procedimiento Servicio No conforme CSP-OP-02, planifica, implementa, verifica y mejora el servicio.		Auxiliar Servicio al Cliente	Satisfaccion en el servicio, mejoras en el proceso, informe de actividades y/o novedades, acciones preventivas y correctivas, mantenimiento y revision constante del sistema de seguridad. Visitas de seguridad clientes y personal. estudios de seguridad. imp	Gerencia / Auxiliar Servicio al Cliente
Gestion Comercial	Informacion del tipo de servicio	mediante lo definido en el procedimiento instala el servicio mediante características del proceso general Operativo		Auxiliar Servicio al Cliente	Acta de instalacion de puesto	Gerencia / Auxiliar Servicio al Cliente
Sistema gestion de calidad	Requisitos de la Normas ISO 9001 -2008, Procedimientos Internos	Medir la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas de seguridad del mismo		Auxiliar Servicio al Cliente	Registros de visita la cliente,supervision diaria, acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Gerencia / Auxiliar Servicio al Cliente /Cliente
Talento Humano	Recurso humano competente y confiable	induccion y capacitacion para el desempeño de sus funciones		Auxiliar Servicio al Cliente	Registros de capacitación y entrega de funciones especificas del puesto	Gerencia / Auxiliar Servicio al Cliente /Cliente
Administrativo y financiero	Suministro de recursos para la operación, (mantenimiento de equipos) suministro de elementos para la ejecutar la operación; dotacion del personal.	Procedimiento General Operativo CSP -OP-01, Procedimiento de mantenimiento CSP-OP-03		Auxiliar Servicio al Cliente	Actas de entrega de elementos al puesto y registro de mantenimineto y aseo de armamento y equipos de comunicaciones	Gerencia / Auxiliar Servicio al Cliente /Cliente
10.REQUISITOS ISO			11. DOCUMENTOS	12. REGISTROS		13. RECURSOS
NORMA ISO 9001/2008 (5,3; 5,4; 7.1; 7,2;7,5; 7,6; 8,3)			PROCEDIMIENTOS : Procedimiento Operativo general, Procedimiento Servicio No Conforme, Procedimiento de Mantenimiento, Procedimiento en caso de emergencia y contingencia.	Formatos: CSF-OP01-01,CSF-OP-02,CSF-OP01-03,CSF-OP01-04, CSF-OP01-05, CSF-OP01-06, CSF -OP02-01,CSF-OP02-02,CSF-OP04-01, CSF-OP04-02		Computador, Personal Competente y confiable, recurso economico y técnico
ELABORADO			REVISADO	RECIBIDO		APROBADO
Director Administrativo y Financiero			Director Administrativo y Financiero	Auxiliar Servicio al Cliente		Gerencia

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 77 de 7

7.4. MANUAL DE CALIDAD




	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 78 de 7

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	
2.	OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL	
3.	RESEÑA HISTÓRICA.....	
4.	MISION.....	
5.	VISION	
6.	POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, CONTROL Y SEGURIDAD	
7.	ESTRUCTURA DEL MANUAL INTEGRADO	81
8.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD	
9.	EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD.....	82
10.	CONTROL Y DIVULGACION DEL MANUAL INTEGRADO.....	
11.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.	
12.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
13.	INTERRELACIÓN	
14.	RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD	84
15.	REPRESENTANTE DEL SISTEMA.....	
16.	COMUNICACIÓN.....	
17.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	
18.	ENFOQUE Y SATISFACCION DEL CLIENTE	
19.	PRESTACION DEL SERVICIO.....	
20.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	
21.	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	
22.	COMPRAS	
23.	ANALISIS DE DATOS.....	
24.	MEJORA CONTINUA	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 79 de 7

1. INTRODUCCIÓN

El propósito del manual es describir la implementación del Sistema de Calidad con un enfoque integral en el cual se deben ejecutar las disposiciones adoptadas por **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD** para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales y normas internas; así como, los requisitos exigidos en las normas ISO 9001-2008

Este manual describe los diferentes elementos que conforman el Sistema de Calidad agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)

P: Planificación

H: Implementación y operación


V: Medición y monitoreo

A: Revisión y mejoramiento

2. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

El manual integrado de calidad y seguridad es un documento que tiene como objetivo definir y describir el Sistema de Gestión Integrado en **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**, de acuerdo a los requisitos establecidos por las norma ISO 9001-2008. Determinando autoridades y responsabilidades para la adecuada y oportuna prestación de sus servicios.

El alcance del presente manual normaliza las actividades de todos los procesos de la organización y los asociados de negocio.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 80 de 7

3. RESEÑA HISTÓRICA

Fue fundada el 04 de mayo de 2005, con el objetivo de proveer tecnología electrónica de punta para seguridad a precios razonables con soporte técnico y apoyo informático oportuno a las empresas de vigilancia y los departamentos de seguridad en Colombia. Somos representantes de las marca Proxiguard desde 2005, JWM desde el año 2011 para distribuir la línea de Control de Rondas, desde el año 2006 ofrece los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para todas las marcas de Control de Rondas en Colombia.

4. MISION


Satisfacer con Excelencia sus necesidades en tecnología de seguridad

5. VISION

Ser en Colombia la compañía líder en dotación de tecnología para los departamentos de seguridad y las empresas de vigilancia en el año 2020

6. POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, CONTROL Y SEGURIDAD

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, como comercializadora de productos de Seguridad, con el propósito de cumplir los requisitos de nuestros clientes, se apoya en medidas de Seguridad Integral, que permitan minimizar actividades ilícitas o actos de terrorismo, con un talento humano, idóneo, confiable y comprometido e igualmente a través del monitoreo y mejora continua a sus procesos, para garantizar eficacia y competitividad en el mercado. (SSPE – 03)

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 81 de 7


7. ESTRUCTURA DEL MANUAL

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD establece, aprueba e implementa los procesos, subprocesos y demás documentos que son necesarios para la prestación del servicio, los cuales se pueden identificar en la matriz Control de Distribución y Formatos sistema integrado de gestión (SSF CL02-01) dando cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, establecidos en la norma ISO 9001-2008.

8. OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD

- Fortalecer la gestión de la Organización a través de la implementación y sostenibilidad del sistema de calidad.
- Optimizar los procesos de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD. dentro de un enfoque integral orientado a cumplir los requerimientos de la norma ISO 9001-2008 en pro del mejoramiento continuo y satisfacción de los clientes externos e internos.
- Ejecutar planes y programas de capacitación dirigidos al desarrollo integral del talento humano con el fin de promover y mantener las competencias
- Documentar y comunicar a los integrantes de la organización la política y objetivos de calidad y seguridad que la Alta Dirección establece.

El cumplimiento de los objetivos de Calidad se mide mediante las evaluaciones de desempeño de los funcionarios, encuestas y auditorías internas e Indicadores de Gestión. (SSPE – 04)

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 82 de 7

9. EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD

El SGC de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD; no excluye ningún requisitos de las normas ISO 9001-2008 las cuales se relacionan a continuación con su respectiva descripción.

10. CONTROL Y DIVULGACION DEL MANUAL INTEGRADO

El Manual de Calidad, se administra y controla de acuerdo con los procedimientos; normalización de documentos (SSP-CL01), manejo y control de documentos (SSP-CL02). La revisión del manual integrado es responsabilidad del delegado de la Alta Dirección para los Sistemas de Gestión, quien verifica que lo escrito sea consistente con la realidad de la organización y cumpla con los requisitos legales y técnicos, la aprobación es responsabilidad del Gerente General, quienes validan su contenido.

Una vez revisado y aprobado el presente documento se convierte en una herramienta de uso diario y debe ser conocido por todas las personas involucradas y responsables de procesos.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 83 de 7


11.COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Alta Dirección de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD conformada por el Gerente y el Director Administrativo y Financiero, deciden incursionar en la implementación y mantenimiento de los Sistemas de Calidad, definiendo la planeación estratégica. Para dicho efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: Políticas y objetivos de calidad y seguridad, organigrama, manual integrado de los sistemas, gestión de riesgo, mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, manual de funciones, planes y formatos entre otros. En consecuencia la Alta Dirección suministra los recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del sistema de calidad.

Todo lo anterior enmarcado dentro de los principios y valores internos de la organización, conforme a las normas legales vigentes, bajo el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

12.PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La planificación de los sistemas en SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, para la prestación del servicio, da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del sistema de calidad, los procesos y actividades que, interrelacionados, permiten lograr los objetivos establecidos, cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001-2008, los legales e internos y alcanzar la satisfacción de los clientes.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 84 de 7

Información entrada

Diagnóstico
del SGC y
SGCS
⇒ Recursos de
la
organización
⇒



Información salida

- Manual integrado de calidad y seguridad
- Procesos del sistema integrado de calidad y seguridad
- Organigrama
- Mapa y caracterización de los procesos
- Indicadores para seguimiento, medición y control de los procesos

13.INTERRELACIÓN

La organización identifica y gestiona los procesos interrelacionados donde la salida de uno se convierte directamente en la entrada del siguiente, la identificación y gestión de los procesos empleados por SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, se presentan en anexo. (Ver Ciclo Mapa de Procesos)

14.RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD.

La responsabilidad y autoridad para el sistema integrado de calidad y seguridad se ha establecido en el organigrama funcional (ver anexo), en las funciones de cargos y en los procedimientos.

15.REPRESENTANTE DEL SISTEMA

Se ha designado al Director Administrativo y Financiero, como Representante de la Dirección del Sistema Integrado de calidad y seguridad,

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 85 de 7

quien con independencia, pero en coordinación de toda la organización debe:

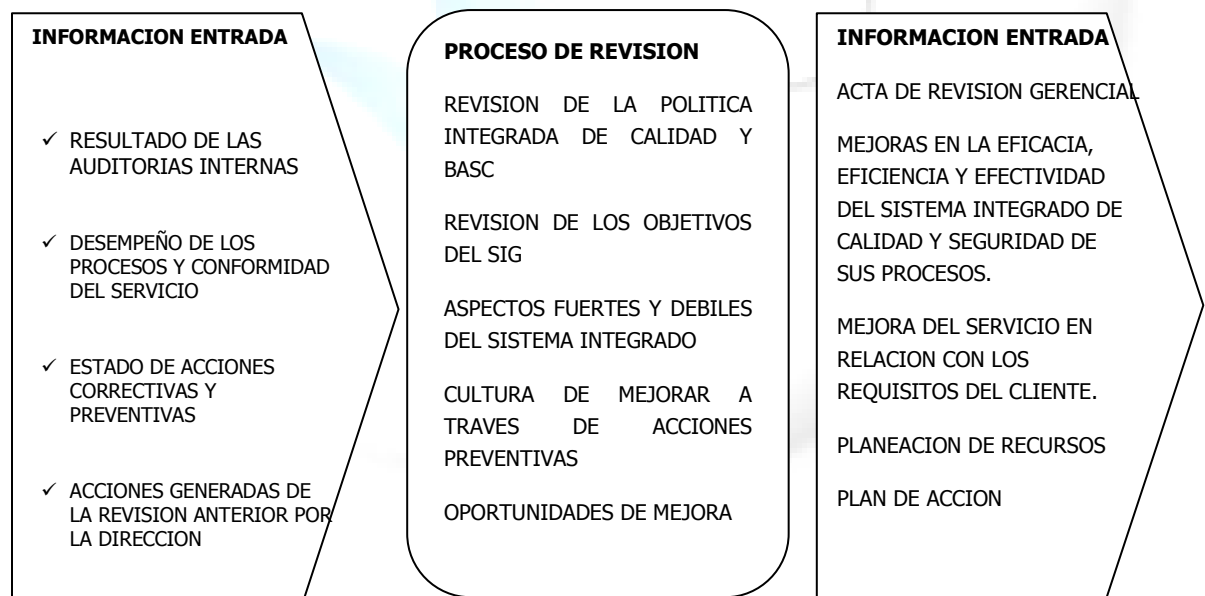
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema integrado.
- Presentar a la Alta Dirección el informe del desempeño del sistema

16.COMUNICACIÓN


La Alta Dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que ésta se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Calidad.

17.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión del sistema de calidad es realizada por el Comité de gestión. Esta actividad se realiza anualmente, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de calidad, en la revisión se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la organización, incluyendo la política y objetivos de calidad y seguridad.



Fuente: Propia

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 86 de 7

18.ENFOQUE Y SATISFACCION DEL CLIENTE

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, a través de la Alta Dirección asegura que los requisitos relacionados con la prestación del servicio se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

De igual forma la empresa realiza periódicamente a los clientes una evaluación general del servicio para conocer su grado de satisfacción y de acuerdo a los resultados determinar acciones de mejora.

19.PRESTACION DEL SERVICIO.


SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD planifica las actividades de sus procesos con el fin de ofrecer servicios con calidad y seguridad bajo condiciones controladas en donde se identifica, revisa y se da gestión a todas las necesidades y riesgos del cliente de manera eficiente y eficaz

20.PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

El principal mecanismo de retroalimentación permanente con los clientes es el registro. Seguimiento y atención de las sugerencias, quejas o reclamos, el análisis de las causas y las acciones de mejora, para ello se ha implementado el procedimiento de Tratamiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SSP CL06)

21.CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD cuando detecta un servicio no conforme toma las acciones necesarias para darle tratamiento para lo cual documenta el procedimiento Servicio no Conforme (SSP-OP02).

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANUAL DE CALIDAD SSP MC-01	REVISION: 0
		PAGINA: 87 de 7

22.COMPRAS.


SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos especificados, para lo cual realiza una selección objetiva de sus proveedores mediante una evaluación anual con el fin de actualizar los requisitos y verificar que cuentan con capacidad y confiabilidad para suministrar bienes y servicios.

23.ANALISIS DE DATOS

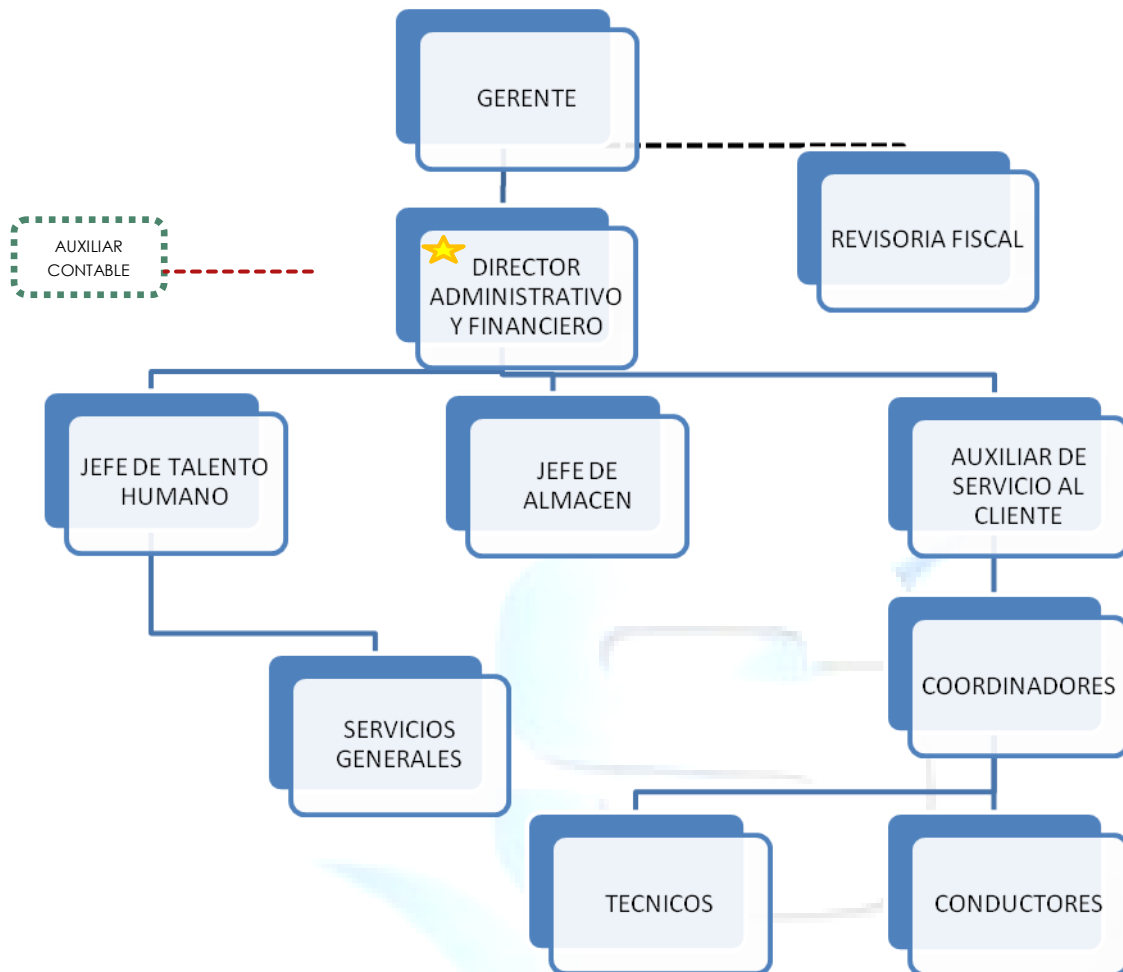
El análisis de datos se realiza a los resultados de los indicadores de los procesos, a la evaluación de los proveedores y a los resultados de la evaluación del servicio.

24.MEJORA CONTINUA

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, realiza mejoramiento continuo a través de la medición al sistema de calidad entre las cuales incluye la política y los objetivos de calidad y seguridad, sugerencias quejas y reclamos de los clientes, auditorías internas, servicio no conforme, revisión de la dirección y cualquier otro aspecto donde se identifique una oportunidad de mejora.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	ORGANIGRAMA	REVISION: 0
		PAGINA: 1 de 1

7.5. ORGANIGRAMA



Representante de Calidad



Personal externo subcontratado permanente



Personal externo por servicios

Fuente: Propia



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

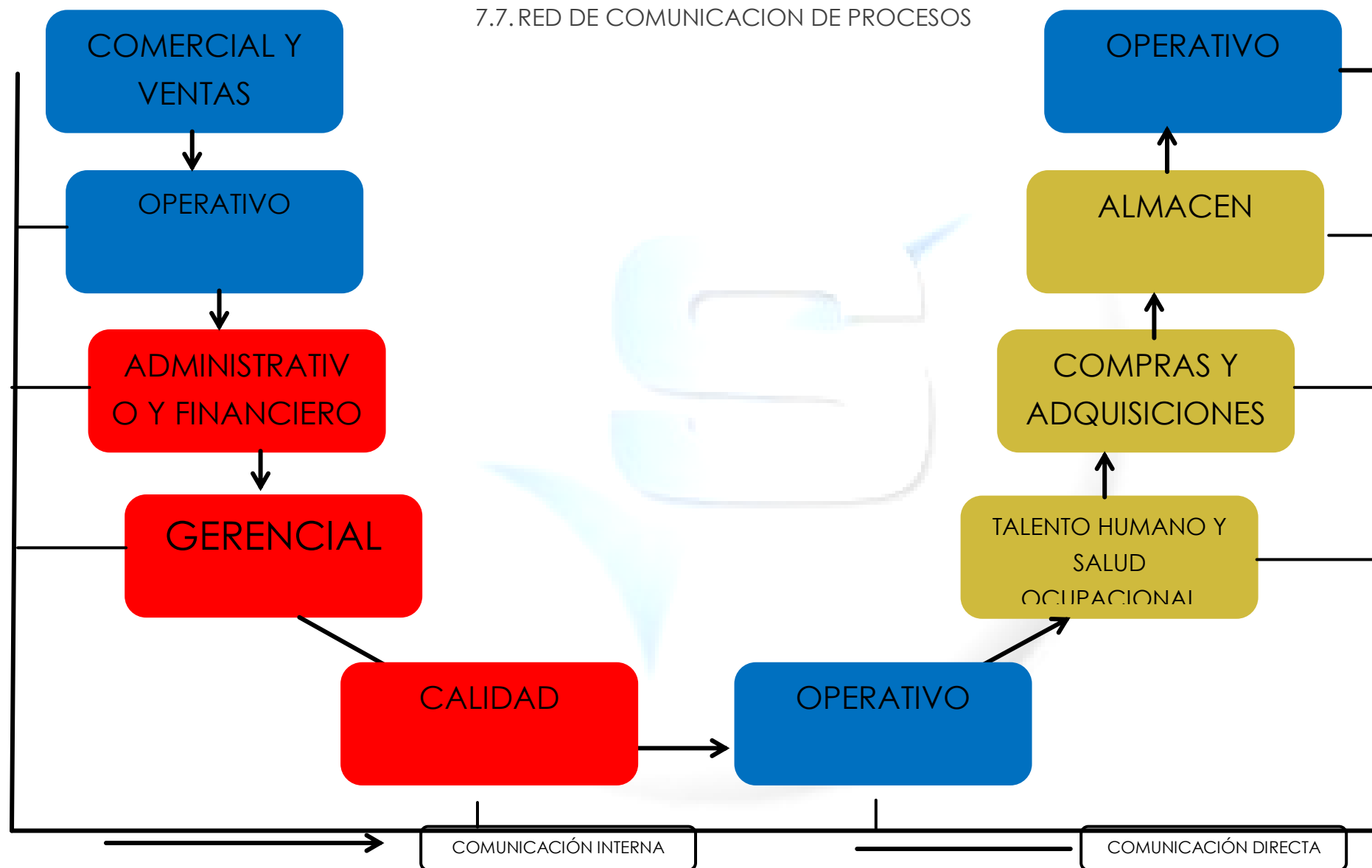
CONTROL: SI


FECHA: 16-FEB-2015

RED DE COMUNICACIÓN DE PROCESOS
CSMP 02

REVISION: 1

7.7. RED DE COMUNICACION DE PROCESOS



	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS SSP CL-01	REVISION: 0
		PAGINA: 91 de 5

7.8. PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA

7.8.1. PROCEDIMIENTO DE NORMALIZACION DE DOCUMENTOS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS SSP CL-01	REVISION: 0
		PAGINA: 92 de 5

1. OBJETIVO

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, ha establecido los parámetros para la elaboración de los documentos que aplican para los Sistemas de Gestión de Calidad, con el fin de adoptar un formato único para el desarrollo de los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a:

- Gestión de Calidad y demás procesos de la empresa que requieran elaborar documentos.


3. PROCEDIMIENTO

3.1. GENERALIDADES

A continuación se presentarán los parámetros de codificación que deben contener los documentos, instructivos y registros en coherencia con los requisitos de las normas ISO 9001 2008.

CODIFICACION:

CODIFICACION DE DOCUMENTOS				
INICIALES	TIPO DE DOCUMENTOS		PROCESO Y ÁREA RESPECTIVA	CONSECUTIVO
SS	MC	MANUAL DE CALIDAD	GG: GERENCIA	1
	MP	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
	MFP	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	TH: TALENTO HUMANO	
	P	PROCESOS	CL: CALIDAD	
	SP	SUBPROCESOS	SC: SERVICIO AL CLIENTE	
	F	FORMATOS	CA: COMPRAS Y ADQUISICIONES	
	L	LIBROS	AL: ALMACEN	
	PR	PROGRAMAS	CV: COMERCIAL Y VENTAS	
	PL	PLANES	OP: OPERATIVO	
	US	USUARIOS		
	PV	PROVEEDORES		
				INFINITO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS SSP CL-01	REVISION: 0
		PAGINA: 93 de 5

TAMAÑO

La hoja debe ser tamaño carta para todos los documentos.

MARGENES

Las márgenes establecidas son:

Margen Superior: 3cms

Margen Inferior: 3cms

Margen Izquierdo: 3cms

Margen Derecho: 3cms


LETRA

La letra utilizada para la estructura de los documentos es Arial y/o Tahoma.
Tamaño No. 10 y/o 12

PORTADA

Los documentos tales como Manual de Calidad y Procedimientos estarán acompañados de una portada la cual debe contener:

- Nombre del documento
- Codificación
- Logotipo
- Razón Social
- Revisión, fecha y descripción
- Formato de elaboración y aprobación

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	REVISION: 0
	SSP CL-01	PAGINA: 94 de 5




Cada página tiene un encabezado con la siguiente información cuando se trata de procedimientos:

- h. Logotipo
- i. Nombre de la Empresa (mayúscula sostenida)
- j. Documento controlado
- k. Fecha
- l. Revisión
- m. Pagina
- n. Nombre y Codificación

3.1.7 CONTRAPORTADA

El manual de Calidad y los Procedimientos llevan una Contraportada donde se identifican los cambios efectuados a los documentos después de una actualización

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS SSP CL-01	REVISION: 0
		PAGINA: 95 de 5

Los procedimientos tienen además la siguiente estructura:

- **Objetivos.:**
Establece el propósito del Proceso.
- **Alcance. y Responsables**
Indica los Procesos de la empresa a los cuales cubre el procedimiento y responsables de su implementación y mantenimiento
- **Referencias Normativas.:**
Hace relación con las normas y procedimientos referentes.
- **Vocabulario.:**
Describe con exactitud el significado de las palabras más representativas que intervienen en el desarrollo del proceso.
- **Procedimiento:**
Descripción detallada de las actividades que se realizan para prestación del servicio.


Cuando se trata de formatos debe contener:

- d. Logotipo
- e. Nombre de la Empresa (Mayúscula sostenida)
- f. Nombre y Codificación

ELABORACION

Dentro de los parámetros establecidos para la elaboración de los documentos se debe tener en cuenta:

5. Los títulos que hacen parte de la estructura se escriben con mayúscula sostenida, negrita y numerados.
6. La primera letra de cada párrafo con mayúscula inicial.
7. Para un despliegue de ideas dentro de un mismo punto se utilizan viñetas.
8. Para el desarrollo y aclaración de un tema específico se utiliza numeración desplegada.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02	REVISION: 0
		PAGINA: 96 de 7

7.8.2.PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02	REVISION: 0
		PAGINA: 97 de 7

1. OBJETIVO

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD., ha establecido el presente procedimiento con el fin de controlar el manejo, elaboración, modificación, distribución y utilización de los **formatos** y documentos, internos y externos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a todas las Áreas; además involucra: manuales, procedimientos, Programas, planes, libros, instructivos y formatos.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTC ISO 9001: Requisitos Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimiento de Normalización de Documentos, SSP CL01
- Procedimiento para el manejo y control de registros de calidad, SSP CL03

4. VOCABULARIO

NTC-ISO 9000

DOCUMENTO INTERNO: Se involucra los manuales, procedimientos, instructivos, criterios, entre otros, desarrollados por **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**.

DOCUMENTO EXTERNO: Se incluyen las guías, normas, estatutos, códigos, los cuales son enviados por el cliente o una entidad externa que intervienen en el sistema de gestión de la calidad.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02	REVISION: 0
		PAGINA: 98 de 7

DOCUMENTO CONTROLADO: Son los documentos sobre los cuales **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD** posee la obligación de actualizar la última revisión. Se identifican en el encabezado del documento, en el cuadro donde aparece control, indicando sí o no.

DOCUMENTO NO CONTROLADO: Son los documentos sobre los cuales **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD** no posee la obligación de actualizarlos. Se identifican en el encabezado del documento, en el cuadro donde aparece control, indicando sí o no.


DOCUMENTO OBSOLETO: Son los documentos que pierden vigencia al actualizar su versión y de los cuales se conserva únicamente el original y las copias se destruyen, a no ser que se disponga lo contrario principalmente para efectos legales, se identifican con sello de "Documento obsoleto".

6. PROCEDIMIENTO

GENERALIDADES

Para la elaboración, cambio o modificación de un documento o formato es deber de los miembros de la compañía cumplir con las siguientes actividades:

- A. La revisión y actualización de documentos o formatos es responsabilidad del Representante de Calidad, una vez actualizados pasan a aprobación.
- B. Todo cambio que se realiza en documentos o formatos queda registrado en la contraportada del procedimiento.
- C. Es responsabilidad del Representante de Calidad, verificar que los documentos y formatos se encuentren en las versiones actualizadas, asimismo que se encuentren en los lugares respectivos.
- D. Los documentos se conservan en archivo magnético debidamente actualizado y/o se archivan en fólderes o carpetas protegidos de humedad, efectos ambientales, modificación, adulteración o pérdida.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02	REVISION: 0
		PAGINA: 99 de 7

La identificación de los documentos, se realiza asignando nombre y código único para cada documento generado por la empresa.

- E. Los documentos de origen externo se identifican cuando ingresan a la empresa registrándolo en el libro de control de correspondencia que es responsabilidad de la recepcionista y esta a su vez lo dirige a gerencia quien revisa y destina el documento.
- F. Una vez realizada la actualización o cambio de un documento o formato, este se archivará en la carpeta de documentos obsoletos, bajo la responsabilidad del Representante de Calidad, Asimismo, se les colocará el sello de Documento Obsoleto.

Distribución de los documentos y formatos:

- Se distribuyen copias controladas a los procesos ya sean escritos o en medio magnético, sobre los cuales el documento o formato presenta directa injerencia, adicionalmente se ha establecido previa a la distribución del documento una matriz de distribución, en la cual se establecen los cargos que poseen el documento o formato.



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02

CONTROL: SI

FECHA: 15.FEB.15

REVISION: 0

PAGINA: 100 de 7

FLUJOGRAMA. DOCUMENTOS INTERNOS

ACTIVIDAD	FORMATO / EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>1. DETECTAR LA NECESIDAD DE ELABORAR UN DOCUMENTO O</p> <p>2. EVALUAR LA APLICABILIDAD DEL</p> <p>SI</p> <p>3. ¿APLICABLE?</p> <p>NO</p> <p>5. ELABORAR PRELIMINAR DEL</p> <p>6. REVISAR PRFI IMTNAR</p> <p>NO</p> <p>7. ¿MODIFICACIONES?</p> <p>NO</p> <p>8. ¿SE APRUEBA?</p> <p>PASO 6</p> <p>9. ASIGNAR CODIGO Y REGISTRAR ENCONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE</p> <p>10. EMITIR DOCUMENTO</p> <p>A</p>	<p>SSP CL02-01</p>	<p>1. Empleado y/o persona responsable</p> <p>2. Empleado, y/o persona responsable</p> <p>3. Responsable de Calidad</p> <p>4. Responsable de Calidad</p> <p>5. Empleados, y/o Responsable de Calidad</p> <p>6. Responsable de Calidad</p> <p>7. Persona responsable y/o Responsable de Calidad</p> <p>7. Gerente General</p> <p>8. Responsable de Calidad</p> <p>9. Responsable de Calidad</p>



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

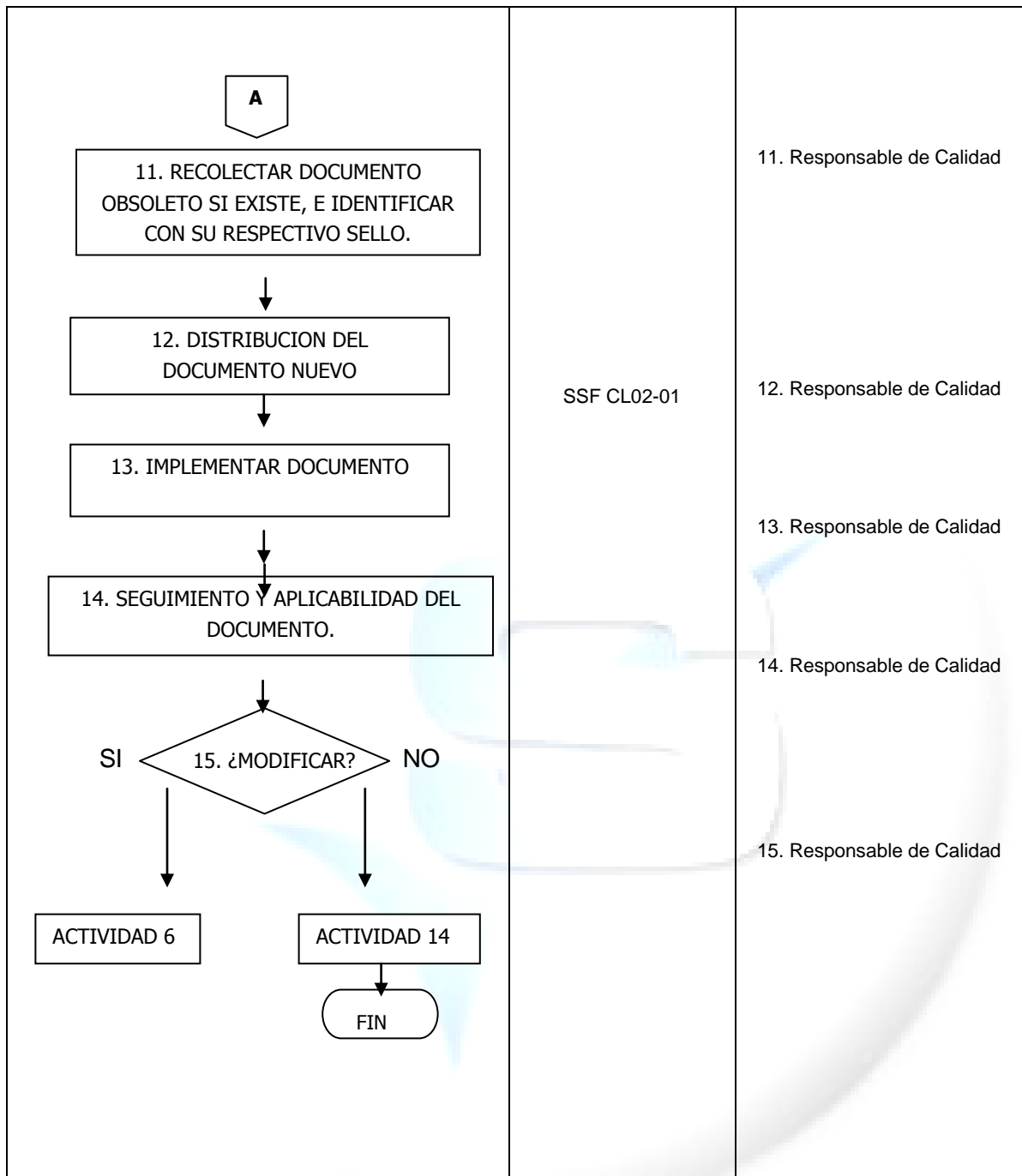
PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02

CONTROL: SI

FECHA: 15.FEB.15

REVISION: 0


PAGINA: 101 de 7



	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02	REVISION: 0
		PAGINA: 102 de 7

FLUJOGRAMA DOCUMENTOS EXTERNOS

ACTIVIDAD	FORMATO / EVIDENCIA	RESPONSABLE
<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>1. INGRESO DOCUMENTOS</p> <p>↓</p> <p>2. VERIFICAR QUE LA INFORMACIÓN SEA LA EXIGIDA Y SE ENCUENTRE COMPLETA. EN CASO CONTRARIO CONTACTAR A LA PERSONA QUE LA ENVÍO Y REALIZAR EL ACUERDO NECESARIO</p> <p>↓</p> <p>3. REGISTRO DEL INGRESO DE LOS DOCUMENTOS Y SELLO DE RADICADO SI ES POR CORREO.</p> <p>↓</p> <p>4. REVISION DEL DOCUMENTO</p> <p>↓</p> <p>5. DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO AL CRITERIO DEL AREA Y A LA INJERENCIA DEL DOCUMENTO.</p> <p>↓</p> <p>6. ARCHIVO EN CADA ÁREA</p> <p>↓</p> <p>FIN</p>	<p>3. LIBRO CONTROL DE CORRESPONDENCIA EXTERNA SSL 02</p> <p>5. SSF CL02-02</p>	<p>1. Entidad externa</p> <p>2. Responsable de Calidad y /o Recepcionista.</p> <p>3. Recepcionista</p> <p>4. Gerente</p> <p>5. Responsable de Calidad</p> <p>6. Persona responsable.</p>

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS SSP CL02	REVISION: 0
		PAGINA: 103 de 7

Adicionalmente el Gerente General y /o Responsable de Calidad, permanece consultando sobre la edición actual de los documentos externos con los entes que los proveen.

6. FORMATOS

Control de Distribución de Documentos Internos
01

SSF CL02-

Control de Documentos Externos


SSF CL02-02

7.8.2.1. FORMATO CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y FORMATOS

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD					CONTROL: SI
	CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y FORMATOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					FECHA: 15.FEB.2015
	SSF CL02-01					REVISION: 0
ULTIMA ACTUALIZACION: 06 DE JULIO DE 2015					PAG. 1 DE 7	
COD.	NOMBRE DOCUMENTO Y /O FORMATO	REVISION	COPIA No.	EMITIDO A:	FECHA RECIBIDO	FIRMA
NTC- ISO	NORMA TECNICA COLOMBIANA	N/A	1	OPERACIONES	30.JUN.2015	
Curso 01	CURSO AUDITORES INTERNOS	N/A	4	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSMFP 01	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	1	1	TALENTO HUMANO	30.JUN.2015	
SSMCB 02	MANUAL DE CALIDAD	7	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSMP 03	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	N/A	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP GG 01	REQUISITOS LEGALES	2	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP GG 02	GESTION DE RIESGOS	2	1	OPERACIONES	30.JUN.2015	
SSP GG 03	REVISION GERENCIAL	0	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP GG 04	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	1	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CM 01	COMERCIAL	7	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CB 01	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	5	2	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CB 02	MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS	6	2	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CB 03	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS	5	2	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CB 04	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	5	2	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CB 05	AUDITORIA INTERNA	6	2	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP CB 06	INTERRELACION CON EL CLIENTE	1	2	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP TH 01	SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	11	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSP TH 02	CAPACITACION	7	1	TALENTO HUMANO	30.JUN.2015	
SSP AF01	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS	5	1	CALIDAD	30.JUN.2015	
SSSP AL01	MANEJO DE ALMACEN	4	1	ALMACEN	30.JUN.2015	
SSP OP 01	OPERATIVO GENERAL	8	1	OPERACIONES	30.JUN.2015	
SSP OP 02	SERVICIO NO CONFORME	6	1	CALIDAD	30.JUN.2015	

7.8.2.2. FORMATO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS Y REQUISITOS LEGALES

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD										CONTROL: SI
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS Y REQUISITOS LEGALES										FECHA: 15.FEB.15
SSF CL02-02										REVISION: 0
ULTIMA FECHA DE ACTUALIZACION		13/07/2015								
Nº.	DOCUMENTO Y/O REQUISITO LEGAL	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	UBICACIÓN	CODIGO ASIGNADO	FECHA SOLICITUD	F. EXPEDICION	TIEMPO DE VIGENCIA	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA SOLICITAR	RESPONSABLE
1	DECRETO 4950 FIJACION DE TARIFAS MINIMAS	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.01	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	DIRECTOR COMERCIAL
2	RESOLUCION 224 FIJACION Y CUMPLIMIENTO TARIFARIO	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.02	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	DIRECTOR COMERCIAL
3	CERTIFICADO RED DE APOYO	POLICIA METROPOLITANA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.04		26/03/2012	6 meses	02/10/2012	01/08/2012	DIRECTOR COMERCIAL
4	LISTADO DE ARMAS INDUMIL	INDUMIL	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.41		08/02/2012	1 AÑO	07/02/2013	08/01/2013	DIRECTOR COMERCIAL
5	LICENCIA DE LA PAGINA WEB	HOSTING WEB: GIOVANNI SALAMANCA	ARCHIV. CS. CM.04	NO APLICA		14/06/2011	730	13/06/2014	14/05/2014	GERENCIA
6	CERTIFICACION RED DE APOYO DE CUNDINAMARCA	POLICIA CUNDINAMARCA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.04		07/03/2011	90 DIAS	06/03/2014	04/06/2014	DIRECTOR COMERCIAL
7	CERTIFICADO DE CALIDAD	BVQI	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.05		01/11/2011	3 AÑOS	31/10/2014	23/07/2014	DIRECTOR COMERCIAL
8	CERTIFICADO BASC	BASC	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.06		22/06/2012	1 AÑO	22/06/2013	23/04/2013	DIRECTOR COMERCIAL
9	CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	CAMARA DE COMERCIO	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.10		13/07/2012	90 DIAS	11/10/2012	01/10/2012	DIRECTOR COMERCIAL
10	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	SUPERVIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.12		05/02/2008	5 AÑOS	03/02/2013	05/11/2012	DIRECTOR COMERCIAL
11	LICENCIA DE COMUNICACIONES	MINISTERIO DE COMUNICACIONES	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.13		23/10/2007	5 AÑOS	21/10/2012	23/07/2012	DIRECTOR COMERCIAL
16	PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	PEREZ Y LARA CIA LTDA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.11		17/01/2012	1 AÑO	16/01/2013	01/01/2013	DIRECTOR COMERCIAL
17	RUP	CAMARA DE COMERCIO	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.33	26/06/2009	13/07/2012	1 AÑO	13/07/2013	28/06/2013	DIRECTOR COMERCIAL
22	PASADO JUDICIAL GERENTE	DAS	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.31		11/01/2011	365	11/01/2012	27/12/2011	DIRECTOR COMERCIAL
23	PASADO JUDICIAL SUBGERENTE	DAS	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.32		10/12/2010	365	10/12/2011	25/11/2011	DIRECTOR COMERCIAL
29	SICE-TARIFAS	SICE	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CM.40		18/11/2010	365	18/11/2011	29/10/2011	DIRECTOR COMERCIAL
30	COPASO	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CB.11		10/08/2010	NA	NA	NA	Dir. AD/TIVO Y FINANCIERO
32	RESOLUCION DE PLACAS	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04			15/09/1993	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
33	LICENCIA DE TELEMATICOS	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04		12/02/2008					DIRECTOR COMERCIAL
34	CARPETA DE NORMATIVIDAD	LEYES, DECRETOS, RESOLUCIONES, ...	ARCHIVO CS. CB.03	CS. SB.24	NA	NA	NA	NA	NA	Dir. AD/TIVO Y FINANCIERO
35	SALVOCONDUCTOS	INDUMIL	ARCHIVO CS. AL.07	NO TIENE	VARIAS	NA	NA	NA	NA	JEFE DE ALMACEN
36	SALVOCONDUCTOS (COPIAS A COLOR)	INDUMIL	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CB.41	VARIAS	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
37	CREDENCIALES DEL PERSONAL Y DIRECTIVOS (ORIGINALES)	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIVO CS. AL.07	NO TIENE	VARIAS	NA	NA	NA	NA	JEFE DE TALENTO HUMANO
38	CREDENCIALES DEL PERSONAL Y DIRECTIVOS (COPIAS A COLOR)	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04	CS. CB.42	VARIAS	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
39	RESOLUCION REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	ARCHIV. CS. CM.04		NA	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
40	RESOLUCION REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	ARCHIV. CS. CM.04		NA	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
41	RESOLUCION DE HORAS EXTRAS	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	ARCHIV. CS. CM.04		NA	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
42	RESOLUCION DE SIGLAS PARA LOS VEHICULOS	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04		NA	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL
43	RESOLUCION DE UNIFORMES 919 DE ABRIL DE 2005	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA	ARCHIV. CS. CM.04		NA	NA	NA	NA	NA	DIRECTOR COMERCIAL


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS SSP CL03	REVISION: 0
		PAGINA: 106 de 7

7.8.3.MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

1. OBJETIVO.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS SSP CL03	REVISION: 0
		PAGINA: 107 de 7

Mantener evidencia y control de los registros que afecten los Sistemas de Gestión de la Calidad y la prestación del servicio de suministros de elementos para la vigilancia y seguridad privada.

2. ALCANCE.

Todas las áreas y/o procesos de la empresa.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

NTC ISO 9001-2008 Sistema de Gestión de Calidad

4. VOCABULARIO.


REGISTRO: Evidencia objetiva del desarrollo de las diferentes actividades, y el cual es inmodificable.

5. PROCEDIMIENTO.

5.1 GENERALIDADES.

- La revisión y solicitud de actualización de los registros es responsabilidad del director del área respectiva.
- Los Registros se conservan en los archivos del área correspondiente, debidamente actualizados en fólder o carpetas protegidos de humedad, efectos ambientales, adulteración, modificación y pérdida, como se detalla en el formato SSF CL03-01

5.2 IDENTIFICACION.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS SSP CL03	REVISION: 0
		PAGINA: 108 de 7

Los registros se identifican mediante un nombre y código, un consecutivo y guardando un orden cronológico.

Adicionalmente, se identifican por medio de marbetes según la información consignada. Los registros de origen externo, se identifican por nombre, dependiendo de la entidad de procedencia y al área enviada.

5.3 LEGALIDAD DE LOS REGISTROS.


Con el propósito de garantizar la claridad de los datos registrados, a través del tiempo, estos se archivan en carpetas, A-Z, y se almacenan en archivadores, protegidos de la humedad y de los efectos climáticos.

5.4 RECUPERACION DE LOS REGISTROS.

Se tienen en cuenta las siguientes disposiciones:

1. Información centralizada a cargo de los responsables de área para simplificar el proceso de recopilación de registros.
2. Se han designado zonas específicas para archivar los diferentes registros con el propósito de evitar el desorden en las diferentes áreas de la empresa.

5.5 ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS SSP CL03	REVISION: 0
		PAGINA: 109 de 7

Se han designado los siguientes archivadores:

1. Gerencia (GG)
2. Calidad (CL)
3. Comercial (CM)
4. Talento Humano (TH)
5. Servicio al Cliente (SC)
6. Servicios Varios (SV)

5.5 PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS.

Los registros que afecten el Sistema de Gestión de Calidad y el buen funcionamiento de la empresa se archivarán en lugares protegidos.


5.6 TIEMPO DE RETENCION.

La empresa cuenta con archivo activo, semiactivo e inactivo, para los cuales el tiempo de retención se establece en el formato de Control de Registros Internos (SSF CL03-01)

1. Activo: Se conservarán los registros que se requieran permanentemente.
2. Semiactivo: Se conservarán los registros que no se utilizan permanentemente.
3. Inactivo: Registro que se consultan esporádicamente. Además es requerimiento de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada u otras entidades de Ley (Ministerio de la Protección Social – Hojas de vida) y Documentación contable. Archivar por 10 años.
4. Una vez ha pasado por inactivo estos documentos o registros son incinerados.

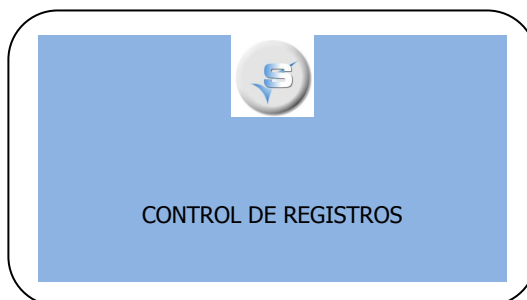
5.7 DISPOSICION DE REGISTROS.

La disposición o tiempo de retención se establece en el formato de control de registros de calidad. SSF CL03- 01.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS SSP CL03	REVISION: 0
		PAGINA: 110 de 7

6. ARCHIVADORES

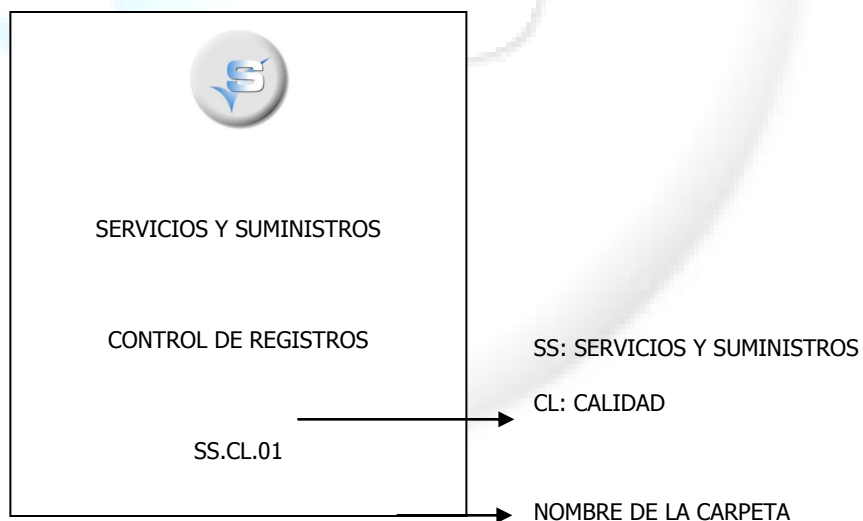
Tienen membretes de colores que los identifican según el departamento y los documentos que se archiven en él.



7. LAS CARPETAS


Tienen membretes que los identifican, también tienen una codificación dependiendo el área de utilización, el archivo correspondiente y el consecutivo de la carpeta o AZ, cada uno con una tabla de contenido en su interior.

Ejemplo:



7.8.3.1. FORMATO CONTROL DE REGISTROS

		SERVICIOS Y SUMISTROS DE SEGURIDAD						CONTROL: SI	
		CONTROL DE REGISTROS SISTEMA INTEGRADO DE GESTION						FECHA: 15.FEB.2015	
		SSF CL03-01						REVISION: 1	
ULTIMA ACTUALIZACION: 30 DE MAYO DE 2015									
IDENTIFICACION	CODIGO	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	UBICACIÓN	TIEMPO RETENCION		DISPOSICION	COPIA	RESPONSABLE
		PROTECCIÓN		NO. ARCHIVADOR	ACTIVO	INACTIVO			
MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS	SSP AL01	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 02	5	5	INCINERACION	1	
MANEJO DE ALMACEN	SSP AL03	AZ	COMERCIAL	ARCHIVO 04	5	5	INCINERACION	2	
REGISTRO DE PROVEEDORES	SSF AL01-01	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 02	5	5	INCINERACION	1	
ORDEN DE COMPRA	SSF AL01-02	AZ	COMERCIAL	ARCHIVO 04	5	5	INCINERACION	2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
EVALAUION DE PROVEEDORES	SSF AL01-03	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
LISTADO PROVEEDORES	SSF AL01-04	AZ	COMERCIAL	ARCHIVO 04	5	5	INCINERACION	2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
VISITA PROVEEDORES CRITICOS	SSF AL01-05	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN	SSF AL01-06	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION		DIR. ADMTIVO Y FINAN.
KARDEX	SSF AL01-07	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
INVENTARIO DOTACION DE PUESTO	SSF AL01-08	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
REMISION DE EQUIPOS PARA MANTENIMIENTO	SSF AL01-09	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	SSP CB 01	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 02	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS	SSP CB 02	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS	SSP CB 03	AZ	CALIDAD	ARCHIVO 03	5	5	INCINERACION	1Y2	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	SSP CB 04	CARPETAS	CALIDAD	SS SERV. GRL 02	1	1	INCINERACION	1	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
AUDITORIA INTERNA	SSP CB 05	CARPETAS	CALIDAD	CS AC 01	1	1	INCINERACION	1	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO QUEJAS , RECLAMOS , Y SUGERENCIAS	SSP CB 06	CARPETAS	CALIDAD	SS SERV. GRL 02	1	1	INCINERACION	1	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
INTERRELACION CON EL CLIENTE	SSP CB 06	CARPETAS	CALIDAD	SS SERV. GRL 02	1	1	INCINERACION	1	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y FORMATOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	SSF CB02-01	CARPETAS	CALIDAD	SS AC 01	1	1	INCINERACION	1	DIR. ADMTIVO Y FINAN.
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS Y REQUISITOS LEGALES	SSF CB02-02	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
CONTROL DE REGISTROS INTERNOS	SSF CB03-01	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
SOLICITUD ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA O DE MEJORA	SSF CB04-01	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
CRONOGRAMA DE AUDITORIAS	SSF CB05-01	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
PROGRAMA DE AUDITORIA	SSF CB05-02	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
LISTA DE CHEQUEO	SSF CB05-03	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
INFORME DE AUDITORIA	SSF CB05-04	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES EN PRESENTACION DE OFERTAS E INSTALACION DE PUESTOS	SSF CB06-01	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE
VISITA AL CLIENTE	SSF CB06-02	AZ	CALIDAD	SS AC 02	1	1	INCINERACION	1	GERENTE


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	AUDITORIAS INTERNAS SSP CL-05	REVISION: 0
		PAGINA: 1 de 5

7.8.4.PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

1. OBJETIVO:

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	AUDITORIAS INTERNAS SSP CL-05	REVISION: 0
		PAGINA: 1 de 5

Describir el proceso general para realizar Auditorías Internas que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos de la Norma de Calidad ISO 9001 de la Empresa **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

2. ALCANCE Y RESPONSABLES:

Este procedimiento es aplicable en todas las áreas y procesos de la Empresa **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD** que deban cumplir los requisitos de los Sistema de Gestión de Calidad, el Director Administrativo y Financiero, es el responsable de garantizar la implementación de este procedimiento

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

NORMA ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad

4. VOCABULARIO

AUDITORIA: examen sistemático, para determinar si las actividades y los resultados relacionados con ellas, son conformes con las disposiciones planificadas y si éstas se implementan efectivamente y son aptas para cumplir con la política, objetivos, requisitos legales y requisitos de los sistemas de gestión implementados.


AUDITOR: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

COMPETENCIA: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

HALLAZGO: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de políticas, procedimientos, normas o requisitos utilizados como referencia.

LISTA DE VERIFICACIÓN: Formato en el que se consignan las preguntas principales que un auditor formulará al auditado, con el fin de indagar si los procesos revisados están cumplimiento con los requisitos de Norma y Estándares BASC e ISO normas internas de la empresa.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	AUDITORIAS INTERNAS SSP CL-05	REVISION: 0
		PAGINA: 1 de 5

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento total o parcial de un requisito

PLAN DE AUDITORIA: Descripción de las actividades y los detalles acordados de una auditoria.

REUNION DE APERTURA: Reunión con los responsables de procesos, presidida por el auditor líder, para presentar el plan de auditoria, metodología y elementos que se tendrán en cuenta para la realización de la misma

REUNION DE CIERRE: Reunión con los responsables de los procesos auditados presidida por el líder del equipo auditor para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoria de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.

5. GENERALIDADES:

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas de la empresa y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

5.1. PRINCIPIOS

PRINCIPIOS BASICOS PARA LOS AUDITORES

Conducta de ética: El fundamento de la profesionalidad, la confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.


Presentación ecuánime: La obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoria reflejan con veracidad y exactitud las actividades de auditoria. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoria y de las opiniones divergentes y sin resolver entre el equipo auditor y del auditado.

Debido cuidado profesional: La aplicación de diligencia y juicio, los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoria y por otras partes interesadas.

PRINCIPIOS BASICOS PARA LA AUDITORIA

Independencia: La base para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones de la auditoria, Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.

Enfoque basado en la evidencia: La evidencia de la auditoria es verificada. Está basada en muestras de la información disponible ya que una auditoria se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	AUDITORIAS INTERNAS SSP CL-05	REVISION: 0
		PAGINA: 1 de 5

5.2. ELECCIÓN DE LOS AUDITORES

Los auditores serán elegidos de acuerdo a las siguientes **Competencias**:

Formación: Debe estar certificado como auditor interno por una entidad externa y competente en normas (ISO), quien podrá ser auditor líder.

Atributos personales: Preferiblemente debe ser una persona con criterio, capacidad de análisis, objetividad, con autoridad para tomar decisiones, capacidad para llevar reuniones y emitir informes, habilidades para coordinar y dirigir.

5.3. PLAN E INFORME DE AUDITORIA

El plan de auditoria debe diseñarse de tal modo que sea flexible para permitir cambios con base en la información recogida durante la auditoria además de permitir el uso eficaz de los recursos.

El informe de auditoría se prepara bajo la dirección del auditor líder, quien es responsable por su precisión e integridad.

5.4. CICLO DE AUDITORIAS

Se realizarán anualmente y se podrá incluir aquellas que se consideren necesarias para hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas originadas por auditorias previas.

5. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
----	-----------	---------	-------------



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

CONTROL: SI

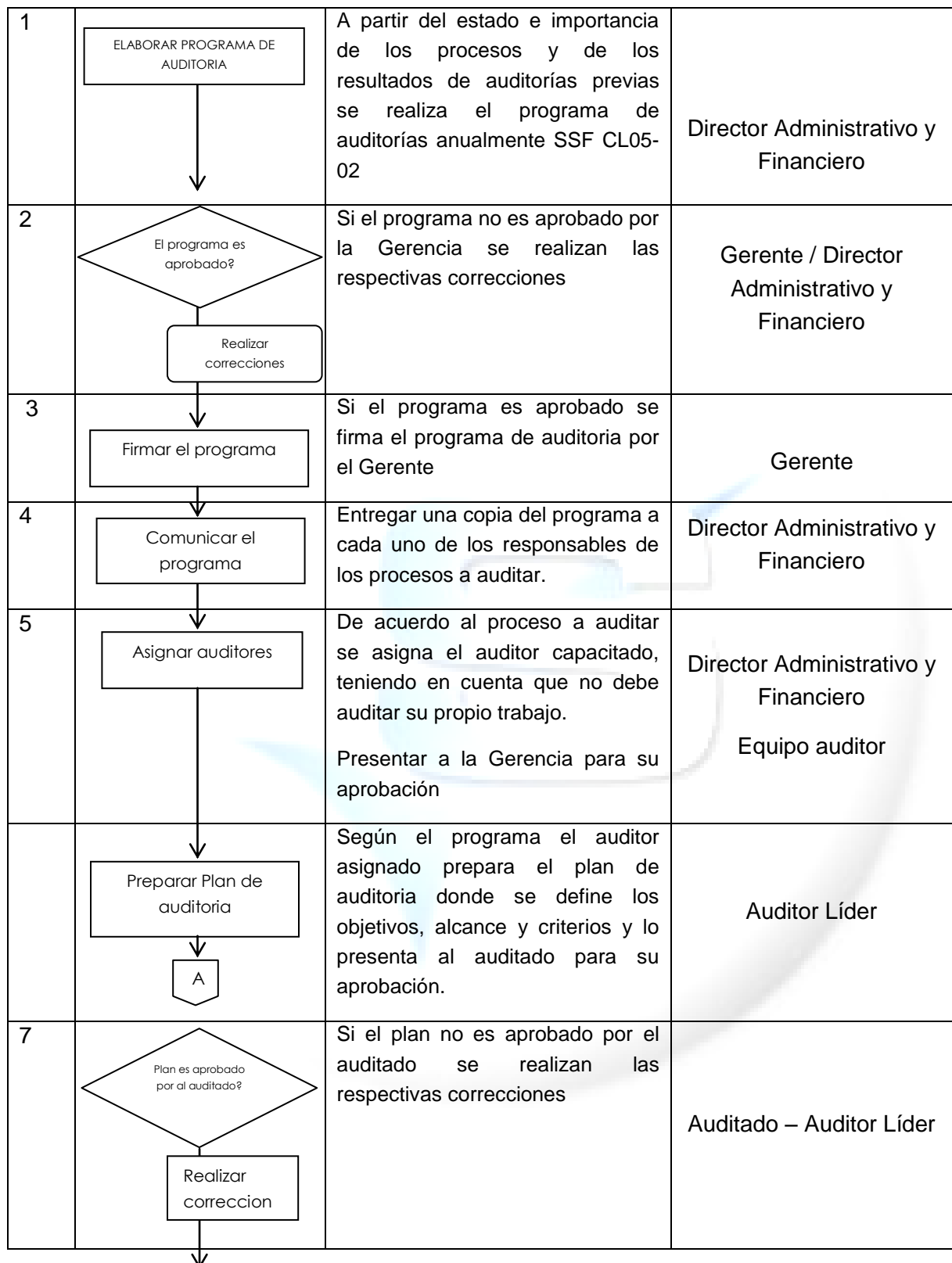
FECHA: 20.FEB.2015

AUDITORIAS INTERNAS

SSP CL-05

REVISION: 0

PAGINA: 1 de 5



**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

CONTROL: SI

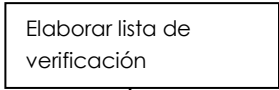
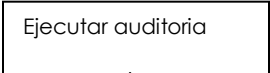

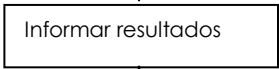

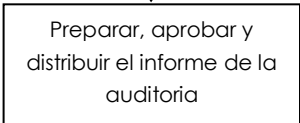

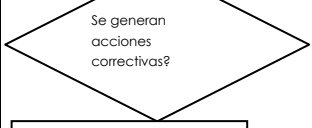
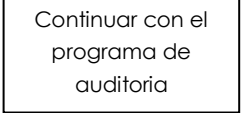


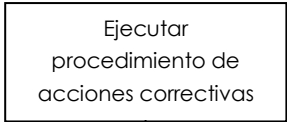

FECHA: 20.FEB.2015

AUDITORIAS INTERNAS


SSP CL-05

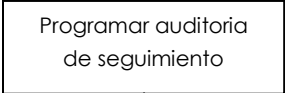
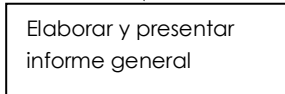
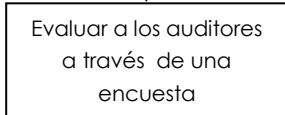
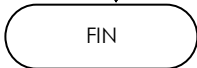
REVISION: 0

PAGINA: 1 de 5


8	<div>Elaborar lista de verificación</div> 	El auditor asignado elabora la lista de chequeo SSF CL05-03	Auditor asignado
9	 	Ejecutar la auditoria el día programado de acuerdo con el plan establecido y el instructivo, Metodología para realizar una auditoria	Auditor asignado
10	 	Realizar reunión de cierre de auditoria para informar los resultados obtenidos, las fortalezas del sistema en relación con los requisitos exigidos así como las oportunidades de mejora	Auditor asignado
11	 	Preparar el informe de auditoria diligenciando el formato "informe de auditoria" SSF CL05-04 Aprobar y distribuir el informe de auditoria a más tardar a los 8 días de realizada la auditoria, al responsable del proceso con copia a Director Administrativo y Financiero	Auditor asignado
12	 <p>Se generan acciones correctivas?</p>    <p>A</p>	Si los resultados son buenos continuar con el programa de auditoria	Auditor asignado
13	 	Si se levantaron no conformidades u observaciones Ejecutar procedimiento de acciones correctivas SAC/P	Auditor asignado




	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 20.FEB.2015
	AUDITORIAS INTERNAS SSP CL-05	REVISION: 0
		PAGINA: 1 de 5

14		Programar auditoria de seguimiento para verificar que se ha eliminado la no conformidad	Auditor asignado
15		Una vez finalizado el ciclo de auditorías elaborar un informe general del resultado de las auditorias, presentando un informe al Gerente General.	Auditor Asignado
16		Evaluar a los auditores a través de una encuesta dirigida al personal auditado	Director Administrativo y Financiero
			

7.8.4.1. FORMATO CRONOGRAMA DE AUDITORIAS

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD												CONTROL: SI	
	CRONOGRAMA DE AUDITORIAS												FECHA: 30.MAYO.2015	
	SSF CL05-01												REVISION: 2	
AUDITORIAS INTERNAS / REVISION GERENCIAL														
Fecha de actualización: _____														
ACTIVIDADES	FECHA ELABORACION	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	
PROCESO														
AUDITORIAS INTERNAS														
AUDITORIAS EXTERNAS														
REVISION GERENCIAL														
RESPONSABLE: _____														
APROBADO POR: _____														


7.8.4.2. FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIA


		SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD					CONTROL: SI	
		PROGRAMA DE AUDITORIA					FECHA: 30.MAY.15	
		SSF CL05-02					REVISION: 2	
AUDITORIA No.	CALIDAD				FECHA:			
AUDITOR LIDER:								
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:								
CRITERIOS DE AUDITORIA:								
REUNION DE APERTURA:								
PROCESO/SUBPROCESO/	NORMA	ITEM Y/O ESTANDAR	AUDITADO(S)	AUDITOR(ES)	FECHA	HORA	LUGAR	
REUNION DE CIERRE:						HORA:		
OBSERVACIONES:								
APROBADO POR:					FECHA DE APROBACION:			
ENTERADO:					ENTERADO:			
ENTERADO:					ENTERADO:			
ENTERADO:					ENTERADO:			

7.8.4.3. FORMATO LISTA CHEQUEO AUDITORIA

[illegible]

7.8.4.4. FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA

		SERVICIOS Y SUMISTROS DE SEGURIDAD INFORME DE AUDITORIA SSF CL05-04		CONTROL: SI FECHA:30.MAY.15 REVISION: 1	
AUDITORIA No.		Calidad ()		FECHA	
OBJETIVO:		Verificar el estado actual del sistema de Gestion de Calidad			
CRITERIOS DE AUDITORIA		Norma ISO 9001:2008; Procedimientos Internos.			
AUDITOR LIDER					
PERSONAS AUDITADAS:					
HALLAZGOS		REQUISITO DE LA NORMA	REDACCION DEL HALLAZGO		PROCESO
M	m	Ob.	F		
Conclusiones:					
ELABORO		REVISO		APROBO	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6

7.8.5.PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

1. OBJETIVO:

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6

Describir el proceso general para la toma de acciones preventivas y/o correctivas en **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD LTDA**, las cuales pueden provenir de no conformidades en el servicio, en la operación y en el Sistema de Gestión de Calidad o reportes de inconformidad del servicio por parte de los clientes.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES:

Este procedimiento es aplicable en todas las áreas y procesos de **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD** soportados en el Sistema de Gestión de Calidad en las actividades propias del servicio que se detecten no conformidades.

El Representante de Calidad es el responsable de garantizar la implementación de este procedimiento, el seguimiento de las acciones correctivas que se tomen para eliminar las causas de las no conformidades y mantener informado al Gerente sobre la evolución de las acciones.

El dueño del proceso y el Representante de Calidad, Se encargan de analizar las causas de las no conformidades, propone acciones correctivas y de mejora y asegura su implementación, seguimiento, eficacia y documentación a través de los registros necesarios.

REFERENCIAS NORMATIVAS

NORMA ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad


VOCABULARIO

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NO CONFORMIDAD: El incumplimiento de un requisito especificado.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO: Diagrama que expresa de modo simple y fácil la serie de causas y efectos.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS: Conjunto de actividades, responsables y plazos establecidos para implementar las acciones correctivas.

PAC: Plan de acción correctiva

TEORIA DE LOS TRES POR QUE: Teoría que encuentra la causa raíz a través de tres por qué. El primer por qué hace referencia al material, maquinaria, método, mano de obra, moneda, medio ambiente, allí se registra porque se está presentando la no conformidad real. El segundo por qué registra por qué se está presentando el primer por qué y el tercer por qué registra por qué se está presentando el segundo por qué.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la presentación de la evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

GENERALIDADES:

La acción correctiva se orienta hacia la investigación de las causas que originan una no conformidad con el fin de evitar que se vuelva a presentar. Para esta investigación se utiliza el Diagrama Causa- Efecto como herramienta en la búsqueda de la solución precisa.

5.1. FUENTES DE LAS QUE PUEDEN SURGIR LAS ACCIONES CORRECTIVAS:

Servicio: De acuerdo con el registro de no conformidad y su análisis establece que se deben tomar acciones correctivas

Cliente: Quejas y reclamos del cliente, cuando así se presenten


Proceso: Observaciones realizadas durante las verificaciones o inspecciones de los procesos

Sistema de Gestión:

Medición de la satisfacción del cliente.

Resultado de análisis de datos.

Informes de auditorías internas y externas del SGC y Resultados de revisión Gerencial.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6

5.2. ACCIONES A TOMAR:

- alguna de las acciones a tomar, puede incluir los siguientes aspectos:
- Modificación de la estructura organizacional
- Revisar, incorporar o modificar documentos.
- Suministrar personal calificado y confiable.
- Brindar entrenamiento eficaz
- Asignación de presupuestos

Cualquier acción correctiva que se tome para eliminar causas de no conformidades reales debe ser de impacto coherente con la magnitud de los problemas encontrados y registrados en el formato magnético “Estado de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora”.

5.3. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS:

El seguimiento incluye:

Verificar el cumplimiento de las acciones planeadas.


Registro del avance de la implementación de las acciones.

Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas.

5.4. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA:

El seguimiento incluye:

- Verificar el cumplimiento de las acciones planeadas
- Comunicar a los procesos involucrados los resultados de la implementación de las acciones.
- Registro de la implementación de las acciones.
- Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6

5.5. EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS:

El grado de la eficacia se determina evaluando los siguientes aspectos:


Minimizando las causas de la no conformidad real en el SGC y eliminándolas.
Disminución de aparición de errores y/o no conformidades

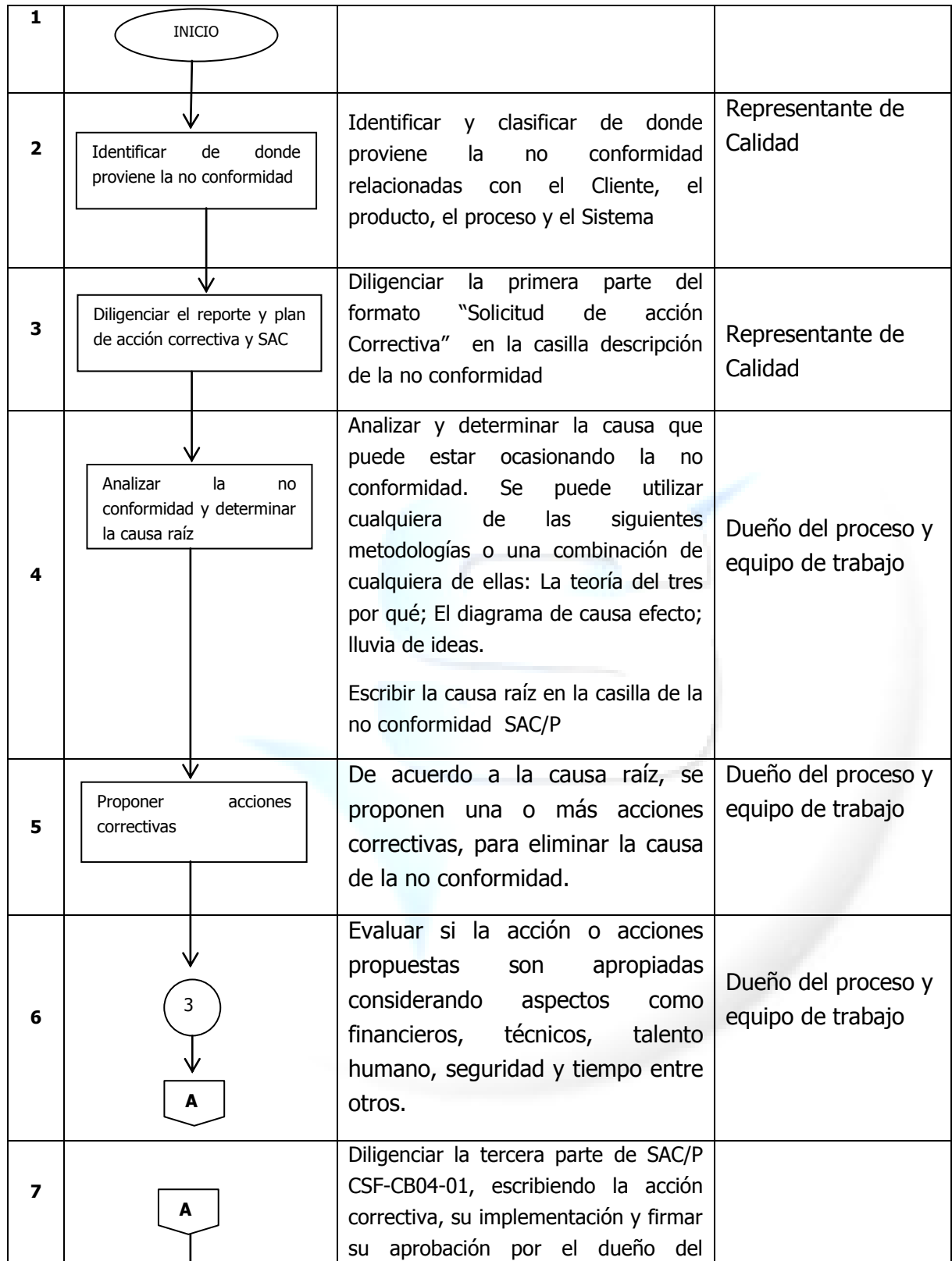
Después de haber implementado la acción correctiva y no volver a presentarse la no conformidad se evalúa su eficacia y se hace el cierre de dicha acción.




DESARROLLO:

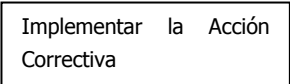
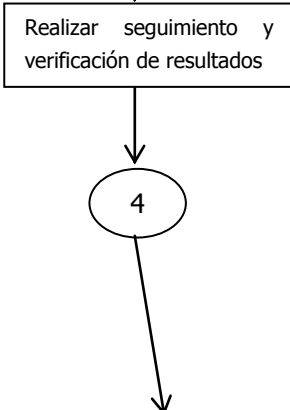
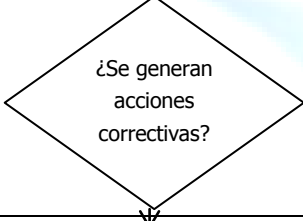
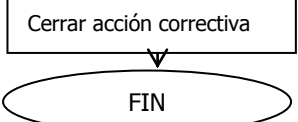
No	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
----	-----------	---------	-------------

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6




Diligenciar el formato y comunicar a los procesos involucrados

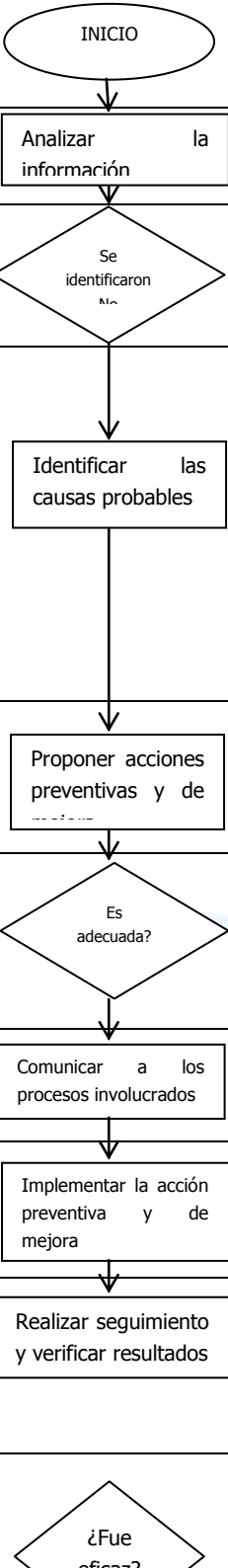
	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6


		proceso. Comunicar a los procesos involucrados la acción correctiva a implementar. Se comunicarán a la Gerencia cuando el dueño del proceso estime necesario.	Dueño del proceso
8		Implementar la acción correctiva	Persona asignada en el reporte y plan de acción correctivo correspondiente
9		<p>Realizar el seguimiento a la acción correctiva implementada y verificar su eficacia. Registrar los resultados en el formato magnético estado de las acciones</p> <p>NOTA: Si en el momento de hacer el seguimiento no se encuentra implementada la acción correctiva parcial o totalmente, se analiza la situación y si es justificable se dará un nuevo plazo de lo contrario se le informará al Gerente General.</p>	Dueño del proceso / Representante de Calidad
10		Después de implementada se evalúa si la acción correctiva fue eficaz (eliminó la causa) o si por el contrario no lo fue. Diligenciar la casilla donde dice eficaz en el SAC/P	Dueño del proceso
11		Se cierra la acción correctiva cuando se haya eliminado la causa raíz y se registra en el SAC/P	Dueño del proceso

ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA

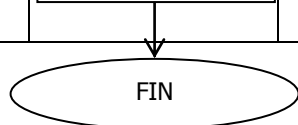
No	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
----	-----------	---------	-------------

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6

	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[Analizar la información] 1 --> 2{Se identificaron} 2 --> 3[Identificar las causas probables] 3 --> 4[Proponer acciones preventivas y de mejora] 4 --> 5{Es adecuada?} 5 --> 6[Comunicar a los procesos involucrados] 6 --> 7[Implementar la acción preventiva y de mejora] 7 --> 8[Realizar seguimiento y verificar resultados] 8 --> 9{¿Fue eficaz?} 9 --> OUT[] </pre>		
1	Analizar la información	Analizar la información provenientes de las fuentes mencionadas en el procedimiento	Dueño del proceso y equipo de trabajo
2	Se identificaron	Se identificaron no conformidades potenciales o de mejora	Dueño del proceso y equipo de trabajo
3	Identificar las causas probables	Si se identificaron no conformidades potenciales diligenciado la primera parte del SAC/P, se analiza y se determina la causa que podría ocasionar la no conformidad se puede utilizar cualquiera de las siguientes metodologías: La teoría de los tres por qué; El diagrama de causa efecto; lluvia de ideas. Escribir la causa potencial en la segunda parte en la casilla causa de la no conformidad potencial	Dueño del proceso y equipo de trabajo
4	Proponer acciones preventivas y de mejora	De acuerdo a la causa, se proponen una o más acciones preventivas o de mejora para eliminar la causa de la no conformidad potencial	Dueño del proceso y equipo de trabajo
5	Es adecuada?	Evaluar si la acción o acciones propuestas son apropiadas considerando aspectos financieros, técnicos, talento humano, seguridad, tiempo entre otros	Dueño del proceso
6	Comunicar a los procesos involucrados	Comunicar a los procesos involucrados la acción preventiva o de mejora a implantar	Dueño de Proceso
7	Implementar la acción preventiva y de mejora	Diligenciar la tercera parte del SACP en la casilla acción preventiva. Implantar la acción preventiva o de mejora	Dueño de proceso
8	Realizar seguimiento y verificar resultados	Realizar seguimiento a la acción preventiva o de mejora implementada y verificar su eficacia. Registrar los resultados en el formato respectivo en la casilla de verificación	Dueño del proceso
9	¿Fue eficaz?	Se evalúa si fue eficaz (logro el resultado esperado), es decir disminuyo o no el riesgo o la probabilidad de que se presente la no	Dueño del proceso

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SSP CL04	REVISION: 0
		PAGINA: 6 de 6


		conformidad potencial para esto se diligencia la casilla de cierre en el SAC/P.	
	<div> <div>Cerrar preventiva mejoramiento</div> <div>acción o de</div> </div>	Se cierra la acción preventiva o de mejora y se registra en el RPAC/P.	Dueño del proceso



7.8.5.1. FORMATO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA SSF CL05-01		FECHA: 06.MAYO.15 REVISION: 2
Consecutivo N° (1) _____		Fecha: (2) _____	
Dependencia que generó la NC			
CORRECTIVA (AC) <input type="checkbox"/>		PREVENTIVA (AP) <input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM) <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> NCM	<input type="checkbox"/> NCm		
(3) LA NO CONFORMIDAD PROVIENE DE:			
<input type="checkbox"/> Queja del cliente	<input type="checkbox"/> Auditorias	<input type="checkbox"/> Analisis de Indicadores	<input type="checkbox"/> Servicio no <input type="checkbox"/> Otro Especifique _____
SOLICITUD:		FECHA REQUERIDA PARA CONTESTAR (4)	
DESCRIPCION (5)			
Responsable de definir la(s) accion(es) correctiva y/o preventiva o de mejora para eliminar la No Conformidad encontrada o potencial y/o mejora identificada (Nombre y Dependencia)			
Responsable de verificar el cumplimiento de las acciones de mejora definidas en el plan (Nombre y Dependencia)			
ANALISIS DE DATOS			
Tecnica estadistica utilizada:(6)			
Causa raiz identificada:			
REPORTE			
Accion correctiva, preventiva y/o OM (7)			
PLAN			
ACCIONES (8)		RESPONSABLE (9)	FECHA (10)
EFICACIA DE IMPLEMENTACION (11)			
Definió AC/PV (12)		Cerró AC/PV (13)	FECHA (14)
			FIRMA RD


[illegible]

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SSP CL06	REVISION: 0
		PAGINA: 7 de 7

7.8.6.PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SSP CL06	REVISION: 0
		PAGINA: 7 de 7

OBJETIVO

Establecer los mecanismos de control para el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma de Calidad y requisitos de los clientes a partir del tratamiento de las quejas, reclamos y no conformidades del servicio

ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y es responsabilidad de su cumplimiento del Director Administrativo y Financiero

REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.


VOCABULARIO

EVALUACIÓN DER SERVICIO: Expresión y opinión del cliente sobre el servicio recibido.

RECLAMO: Incumplimiento de un requisito que puede convertirse en no Conformidad.

QUEJA: Es una reclamación de un acto que genera perdida al cliente y se debe reponer para la solución del problema.

PROCEDIMIENTO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SSP CL06	REVISION: 0
		PAGINA: 7 de 7

GENERALIDADES

Para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente son necesarios mantener elementos que permitan medir de forma permanente el cumplimiento de los requisitos exigidos por los clientes, los reclamos y las acciones correctivas y preventivas que permitan corregirlas.


La conformidad del procedimiento se realiza mediante la utilización de los siguientes registros:

Con el fin de dar cumplimiento a los reclamos y quejas de los clientes o por procedimiento se realizan visitas permanentes al cliente dejando la trazabilidad en el registro Visita al Cliente SSF CL06-01, donde se registra el motivo de la visita, temas tratados, observaciones y oportunidades de mejora, al igual que la acción correctiva, la cual queda firmada por el funcionario de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD que realiza la visita y la firma del cliente.

Cuando se presenta una reclamación del cliente el Gerente y/o Director Administrativo y Financiero hace presencia en las instalaciones del cliente, realiza la inspección ocular y la investigación respectiva; se genera la respuesta al cliente con las recomendaciones y conclusiones generadas, máximo dos días posterior a la visita.

Para la evaluación del servicio SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD realiza en dos periodos anuales, dejando registro en el formato Evaluación General del Servicio SSF CL06-02, donde además de evaluar los ítem establecidos el cliente incluye sugerencias y recomendación que permitan mejorar la calidad del servicio

Como resultado de las visitas, reclamos, quejas se genera un plan de acción correctivo, preventivo o mejora cuyo análisis, tratamiento y registro se realiza de acuerdo a la criticidad del caso y la urgencia, asimismo, el funcionario que atiende el cliente deja los registros ya sean físicos o magnéticos de la trazabilidad de la atención al cliente.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SSP CL06	REVISION: 0
		PAGINA: 7 de 7

FORMATOS

Visita al Cliente

SSF CL06-01

Evaluación General del Servicio


SSFCL06-02



7.8.6.1. FORMATO VISITA AL CLIENTE

[illegible]

7.8.6.2. FORMATO EVALUACION GENERAL DEL SERVICIO

	<p align="center">SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD EVALUACION GENERAL DEL SERVICIO SSS CL06-02</p>	CONTROL: SI FECHA: 08.MAY.15 REVISION: 4
---	--	--

USUARIO: _____ No. CONTRATO _____

FECHA: _____

SUPERVISOR DEL CONTRATO Y/O EVALUADOR: _____

CARGO: _____

TEMA	PUNTAJE		OBSERVACIONES
	CUMPLE SATISFACTORIA- MENTE (E)	NO CUMPLE (D)	
1. Calidad en la Prestacion del Servicio			
2. Atención al Cliente			
3. Calidad de la Supervision			
4. Puntualidad en mantenimientos e instalaciones			
5. Responsabilidad en el Cumplimiento de los Compromisos.			

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES: _____

NOTA:

FAVOR DILIGENCIAR CON UNA X DE ACUERDO A:

CUMPLE SATISFACTORIAMENTE (E): Cuando cumple con todas las expectativas del evaluador.

NO CUMPLE (D): Cuando las fallas presentadas generan situaciones que afectan directamente a la empresa al Servicio o al Usuario.

FIRMA EVALUADOR: _____


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA:13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SSP GG01	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

7.9. OTROS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA RESPONDER A LOS REQUISITOS DE LA NORMA

7.9.1. PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	13.ABR.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	13.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	13.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA:13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SSP GG01	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

OBJETIVO

Mantener los requisitos legales actualizados, identificados, y de fácil consulta por cada uno de los responsables de aplicarlos dentro de la organización.

ALCANCE

Todas las actividades, procesos y servicios desarrollados dentro de la organización.

REFERENCIAS NORMATIVAS

NORMA ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad

VOCABULARIO

LEGISLACIÓN DE APLICACIÓN: Texto legal o reglamentario de aplicación a una actividad, proceso o servicio determinado.

REQUISITOS LEGALES: Indican las condiciones necesarias específicas que debe reunir una actividad, proceso o servicio determinado para cumplir con los postulados concretos que se recogen en los textos legales.

OTROS REQUISITOS: Requisitos no legales pero de obligatorio cumplimiento para la organización, es decir requisitos de un servicio determinado, normatividad interna o acuerdos con terceros.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA:13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SSP GG01	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

PROCEDIMIENTO

GENERALIDADES

Para el cumplimiento de las normas legales que avalan su funcionamiento **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD.**, debe tener los siguientes documentos:


DOCUMENTO Y/O REQUISITO LEGAL	ENTIDAD QUE LO EXPIDE
DECRETO 4950 FIJACION DE TARIFAS MINIMAS	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA
RESOLUCION 224 FIJACION Y CUMPLIMIENTO TARIFARIO	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA
CERTIFICADO RED DE APOYO	POLICIA METROPOLITANA
LICENCIA DE LA PAGINA WEB	HOSTING WEB: GIOVANNI SALAMANCA
CERTIFICACION RED DE APOYO DE CUNDINAMARCA	POLICIA CUNDINAMARCA
CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	CAMARA DE COMERCIO
LICENCIA DE COMUNICACIONES	MINISTERIO DE COMUNICACIONES
PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	PEREZ Y LARA CIA LTDA
RUP	CAMARA DE COMERCIO
PASADO JUDICIAL GERENTE	DAS
SICE-TARIFAS	SICE
COPASO	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL
LICENCIA DE TELEMATICOS	SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA
CARPETA DE NORMATIVIDAD	LEYES, DECRETOS, RESOLUCIONES,..
RESOLUCION REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	MINISTERIO DEL TRABAJO
RESOLUCION REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	MINISTERIO DEL TRABAJO

PASOS DEL PROCEDIMIENTO

Paso 1. Adquisición y/o actualización de la información legal

Para adquirir o actualizar los requisitos legales que aplican a la organización, el Gerente, debe revisar semanalmente las páginas del Ministerio de la protección social, y el Ministerio de comunicaciones.

También debe llevar el control de vigencia de los documentos legales de la empresa mediante el Formato Control de documentos externos SSP CL 02-02

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA:13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SSP GG01	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

Paso 2. Recepción y revisión de la Normatividad

La Gerencia una vez recibidos y seleccionados los requisitos legales de aplicación, revisa la parte que afecte a la actividad de la organización.

Observación: Cada responsable de área o proceso debe revisar la normatividad que le aplica, mantenerla actualizada y comunicar al Gerente.


Paso 3. Identificación de nuevas Actividades, Procesos o Servicios

El Gerente, de la revisión de la normatividad puede encontrar nuevos requisitos que requieran la creación de actividades, procesos o servicios los cuales deben identificarse y documentarse.

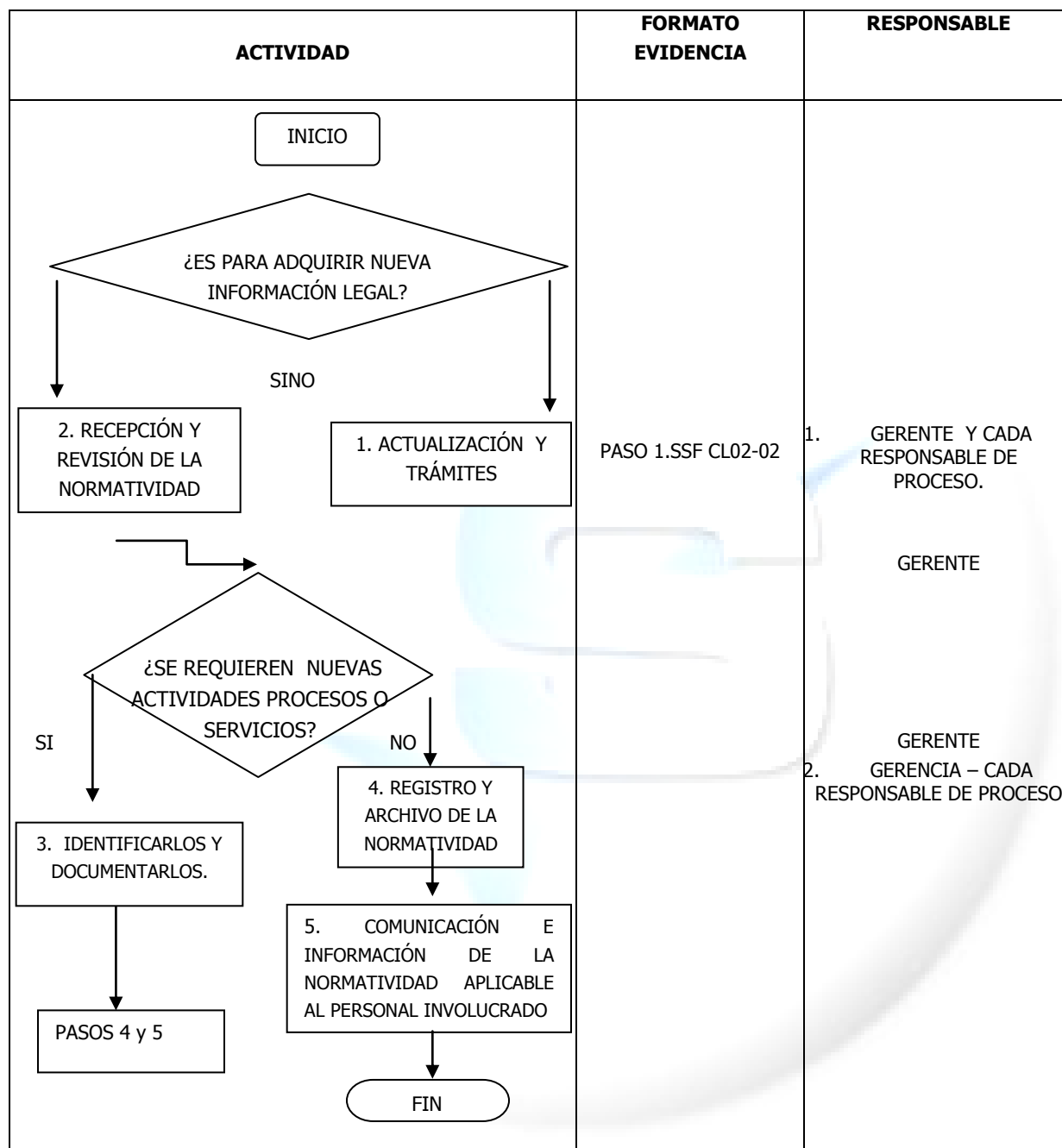
Paso 4. Registro y archivo de la normatividad aplicable.


En el Formato control y distribución de documentos externos SSF CL 02-02 el Gerente, registra el nombre de documento y/o registro para su implementación por parte del responsable.

Nota. La documentación original es custodiada por la Gerencia quien a su vez controla su vigencia, ubicación y distribución de copias.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA:13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SSP GG01	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES




	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

7.9.2. PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	25.MAY.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	25.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	25.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

OBJETIVO:

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

Describir el proceso general para realizar la Gestión y evaluación del riesgo, que garanticen una óptima evaluación y permita la toma de decisiones para la prevención y control del mismo en cada uno de los procesos implementados en la empresa

ALCANCE Y RESPONSABLES:

Este procedimiento es aplicable en todas las áreas y procesos de la Empresa

Gerente General: Aprueba las políticas y normas con respecto a la administración del riesgo.

Director Administrativo y Financiero es el responsable de garantizar la implementación de este procedimiento

Auxiliar de Servicio al cliente: Se encarga del análisis y evaluación de los riesgos y los soporta con los resultados de los estudios de seguridad, siniestros, controles físicos y de procesos, estadísticas y el control operacional de la gestión del riesgo.

REFERENCIAS NORMATIVAS:

Norma NTC ISO 31010

DEFINICIONES:

HURTO: Es el apoderamiento o sustracción ilegítima de elementos que no le pertenecen sin la utilización de la violencia contra un bien o una persona.


SECUESTRO: Es la violación a los derechos humanos cuyo resultado es el apoderarse de una persona con el fin de exigir una recompensa o retenerlo ilegalmente.

SABOTAJE: Daño producido intencionalmente a instalaciones, productos, información, etc. Para lograr un objetivo.

VANDALISMO: Comportamiento de personas que sin ningún escrúpulo destrazan bienes privados o públicos.

PERDIDAS: Cualquier comportamiento financiero negativo.

ESPIONAJE: Observar, escuchar, investigar ilegalmente a una persona u organización disimuladamente para obtener información confidencial con un propósito determinado.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

INFILTRACIÓN: Es introducirse en un ambiente u organización para conocer los propósitos o información de éste y comunicarlos a otros.

CONSPIRACIÓN INTERNA: Obrar en secreto contra una persona u organización.

ACTO TERRORISTA: Práctica violenta contra una persona u organización sin aviso alguno mediante la utilización de armas, explosivos, etc.

NARCOTRÁFICO: Realizar prácticas comerciales con sustancias o productos al margen de la ley.

SAQUEO: Apoderarse de todo lo que se encuentre en un lugar determinado en forma violenta.

INTRUSIÓN: Acceso no autorizado a las instalaciones por parte de personas ajenas o propias cuando no hay autorización.

DESASTRES NATURALES: Evento que se presenta debido a alteraciones climáticas, fallas geológicas y caracterizado por la alteración del medio ambiente.

GENERALIDADES:

ESTABLECER EL CONTEXTO


El contexto organizacional se establece con el fin de identificar la contribución que hará a la organización en el logro de sus políticas, objetivos, valores y estrategias para la toma de decisiones acerca de los riesgos su enfoque, metodología y profundidad que se desarrollara para la gestión del riesgo.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS:

Se define cuáles son los riesgos y la relación de los controles existentes mediante la participación de los responsables de procesos para el diseño, identificación y evaluación de los riesgos cuyos resultados fueron los siguientes:

- Robo
- Hurto
- Infiltración
- Fraude
- Mala Calidad
- Error o desacierto estratégico
- Vandalismo
- Lavado activos
- Espionaje
- Demoras en el proceso
- Sabotaje
- Narcotráfico
- Accidentes
- Terrorismo
- Suplantación
- Intrusión
- Asalto
- Penetración

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

IDENTIFICACION DE RIESGOS					
PROCESO OPERATIVO					
No	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR DE RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONSECUENCIAS O EFECTO DEL RIESGO
1	Demoras	Posibilidad de retrasos o entrega de servicios al cliente	Proveedores	Incumplimiento de plazos	Pérdida de clientes Deterioro de la imagen
				Mala selección de proveedores	
			Almacén	Incumplimiento de verificación de datos, información y antecedentes	
				Fallos en la planeación de pedidos	
2	Hurto	Posibilidad de que se presente hurto en alguno de los puestos.	Empleados	Falta de controles de inventario	Perdidas económicas Deterioro de la imagen, Siniestros o Lesionados
				Fallos en los controles de calidad del servicio	
			Delincuencia común	Falta de supervisión y control	
				Ineficiente selección de personal	
		Posibilidad de que alguien se apodere indebidamente de insumos, materiales, o información confidencial de la empresa.	Empleados	Deficiencia en el sistema protección diseñado	
				Incumplimiento procedimientos de seguridad	
			Delincuencia común	Falta de gestión en Control y Seguridad	
				Falta de controles de inventarios y de la información	

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se consideran las amenazas de acuerdo a diferentes factores, condiciones del entorno, de inseguridad y mediante un diagnóstico utilizando listas de chequeo, se visualiza un panorama general del estado actual de los elementos que integran el conjunto de los sistemas de seguridad aplicados a cada una de las áreas, procesos y empresas de clientes, identificando la amenaza y la vulnerabilidad de los mismos.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

EVALUACION DE RIESGOS									
No	RIESGO	PROBABILIDAD FECUENCIA	SEVERIDAD IMPACTO	CALIFICACION NIVEL RIESGO	EVALUACION PRIORIDAD RIESGO	ACCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE LA ACCION	FECHA LIMITE	RESULTADO SEGUIMIENTO
Proceso Operativo									
1	Demoras en el proceso	1	1	1	Aceptable	Continuar con las medidas establecidas y monitorear su cumplimiento	JEFE DE OPERACIONES	PERMANENTE	Actividades del proceso para minimizar el riesgo
2	Hurto	1	1	1	Aceptable	Continuar con las medidas establecidas y monitorear su cumplimiento	JEFE DE OPERACIONES	PERMANENTE	Actividades del proceso para minimizar el riesgo
3	Robo	3	1	3	Aceptable	Continuar con las medidas establecidas y monitorear su cumplimiento	JEFE DE OPERACIONES	PERMANENTE	Actividades del proceso para minimizar el riesgo
4	Mala Calidad	1	1	1	Aceptable	Continuar con las medidas establecidas y monitorear su cumplimiento	JEFE DE OPERACIONES	PERMANENTE	Actividades del proceso para minimizar el riesgo

ANALIZAR Y EVALUAR LOS RIESGOS:

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de las listas de chequeo y a una tabla de valoración definida en una matriz propia integral para cada uno de los eventos y probabilidad de ocurrencia a las diferentes procesos y puestos a través de la operación que se está evaluando, se desarrolla un diagnóstico que da como resultado, donde se tienen situaciones críticas que requieren tratamiento inmediato, donde se tienen que implementar acciones correctivas, cuando se deben mantener los sistemas como están realizando un monitoreo y control del riesgo y que tipo de tratamiento dependiendo de la probabilidad y la criticidad del evento.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8


Mediante la utilización de una matriz se identifican los procesos, las amenazas, y se procede mediante una metodología propia, para la valoración de acuerdo a los siguientes conceptos:

MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGO		
FRECUENCIA DE IMPACTO	ALTA 5	CONTROLABLE (5) CRITICO (15) CRITICO (25)
	MEDIA 3	ACEPTABLE (3) CONTROLABLE (9) CRITICO (15)
	BAJA 1	ACEPTABLE (1) ACEPTABLE (3) CONTROLABLE (5)
		BAJA 1 MEDIA 3 ALTA 5
IMPACTO – SEVERIDAD DE LAS CONSECUENCIAS		

FRECUENCIA

Está determinada por la probabilidad de ocurrencia del evento que puede originar la pérdida. De acuerdo a la frecuencia con que pueda ocurrir, los riesgos se cualifican y cuantificaron de la siguiente manera:

5 ALTO	El nivel en que ocurre es semanal
3 MEDIO	Ocorre cada (1) año
1 BAJO	Puede ocurrir en algunas ocasiones, se presenta cada cinco (5) años


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

IMPACTO

Está determinada por la forma como el evento puede afectar (consecuencias) el ámbito de Influencia y por ende la estabilidad de la Empresa.

Se ha establecido y clasificado de la siguiente manera:


1 BAJO	El impacto o daño puede ser controlado inmediatamente, pérdidas hasta de USD \$ 10.000, sin afectar la imagen de la empresa.
3 MEDIO	El impacto o daño es controlado con intervención de terceros, perdidas de USD \$ 10.001 a \$ 15.000, pérdida de imagen de la empresa y pérdida de clientes.
5 ALTO	El daño es altamente perjudicial, ocasiona enormes pérdidas, suspensión, cierre temporal o definitivo, proceso penal, privación de la libertad.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

PRIORIZACION DE RIESGOS


PRIORIZACION DE PROCESOS Y RIESGOS

RIESGO		PROCESO OPERATIVO				PROCESO COMERCIAL				PROCESO TALENTO HUMANO				PROCESO SGC			PROCESO ADM Y FIN					TOTAL RIESGOS
		25%				25%				25%				10%			15%					
		F	I	C	P	F	I	C	P	F	I	C	P	F	I	C	P	F	I	C	P	
Ponderación %																						
Robo	6%	3	1	3	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	3	1	3	0,03	0,1
Hurto	6%	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,01	0,1
Infiltración	5%	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,01	0,1
Fraude	5%	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Lavado de activos	12%	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,02	0,1
Mala Calidad	3%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	1	1	1	0,00	0,0
Espionaje	5%	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Error en desacierto estratégico	3%	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	1	1	1	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Asalto	6%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Accidentes	3%	3	1	3	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Terrorismo	6%	1	1	1	0,0	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Suplantación	5%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Vandalismo	5%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Demoras en el proceso	3%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Sabotaje	5%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Narcotráfico	12%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Intrusión	5%	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
Penetración	5%	0	0	0	0,0	1	1	1	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0	0	0,00	0,0
TOTAL PROCESOS		0,28				0,13				0,11				0,04			0,07					

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25-MAY-2015
	PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS SSP GG02	REVISION: 3
		PAGINA: 8 de 8

**PONDERACION DE RIESGOS Y PROCESOS DE ACUERDO AL GRADO DE
IMPORTANCIA**

No	PONDERACION RIESGOS			No	PONDERACION	PROCESOS
1	Robo	18,0%		1	Operativo	40,0%
2	Hurto	15,0%		2	Comercial	30,0%
3	Infiltración	10,0%		3	Talento Humano	15,0%
4	Fraude	10,0%		4	SIGCB	10,0%
5	Mala Calidad	5,0%		5	Adm y Financi	5,0%
6	Manipulación ilegal de datos	5,0%			TOTAL	100%
7	Error o desacierto estrategico	5,0%				
8	Vandalismo	4,0%				
9	Competencia agresiva	4,0%				
10	Espionaje	3,0%				
11	Demoras en el proceso	3,0%				
12	Sabotaje	3,0%				
13	Tráfico de drogas	3,0%				
14	Siniestros	3,0%				
15	Accidentes	3,0%				
16	Terrorismo	3,0%				
17	Suplantación	3,0%				
	TOTAL	100%				


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REVISION GERENCIAL SSP GG-03	REVISION: 2
		PAGINA: 3 de 3

7.9.3. PROCEDIMIENTO DE REVISION GERENCIAL



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	13.ABR.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	13.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	13.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

OBJETIVO:

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REVISION GERENCIAL SSP GG-03	REVISION: 2
		PAGINA: 3 de 3

Describir el proceso general para la revisión del sistema de gestión de seguridad de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, para verificar el cumplimiento de las metas planteadas, determinar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema.

ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos del SGC de Calidad ISO 9001-2008

DEFINICIONES:


REVISIÓN GERENCIAL: observación crítica del buen funcionamiento del sistema, de aquello que se puede mejorar y del cumplimiento de los objetivos que se establecen en las normas, los estándares y el manual de seguridad de la Empresa

PROCEDIMIENTO:

Programar revisión gerencial: la revisión se realiza por lo menos una vez al año después de una ronda de auditorías internas a los procesos en cumplimiento a las normas el SGC.

Preparación de informes: La información de entrada para la revisión del sistema de gestión incluye la siguiente información:

- Informe de resultado de las auditorías al sistema de Calidad
- Informe del desempeño de los procesos como resultado del análisis de indicadores de control y de gestión
- Informe de la retroalimentación de los clientes (encuestas)
- Conformidad del servicio
- Informe del estado de las acciones correctivas y/o preventivas
- Informe del desempeño de los proveedores
- Acciones de seguimiento de revisiones gerenciales previas

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REVISION GERENCIAL SSP GG-03	REVISION: 2
		PAGINA: 3 de 3

- Identificación de cambios que podrían afectar alguno de los procesos implementados
- Recomendaciones para la mejora de los procesos

Ejecución de la revisión: La Gerencia junto con el grupo directivo inicia la reunión de revisión del sistema, previa verificación de la existencia de la totalidad de los informes requeridos para su ejecución. Se determina el orden del día y se analiza cada uno de los informes analizando su incidencia sobre los sistemas de gestión, identificando oportunidades de mejora en las diferentes áreas y sistemas implementados. Posterior a esto, se revisan la política y los objetivos de calidad y seguridad para verificar que continúan siendo adecuados o si requieren alguna modificación.

Resultado de la revisión: Los resultados de la revisión del sistema de gestión incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia de los sistemas implementados y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos de los clientes, Concepto general de la retroalimentación de los clientes, Conformidad del servicio, Acciones de seguimiento de revisiones gerenciales previas, las necesidades de recursos y las metas planteadas a futuro para una mejora continua de los sistemas de gestión de seguridad y calidad, los cuales quedan consignados en el acta.


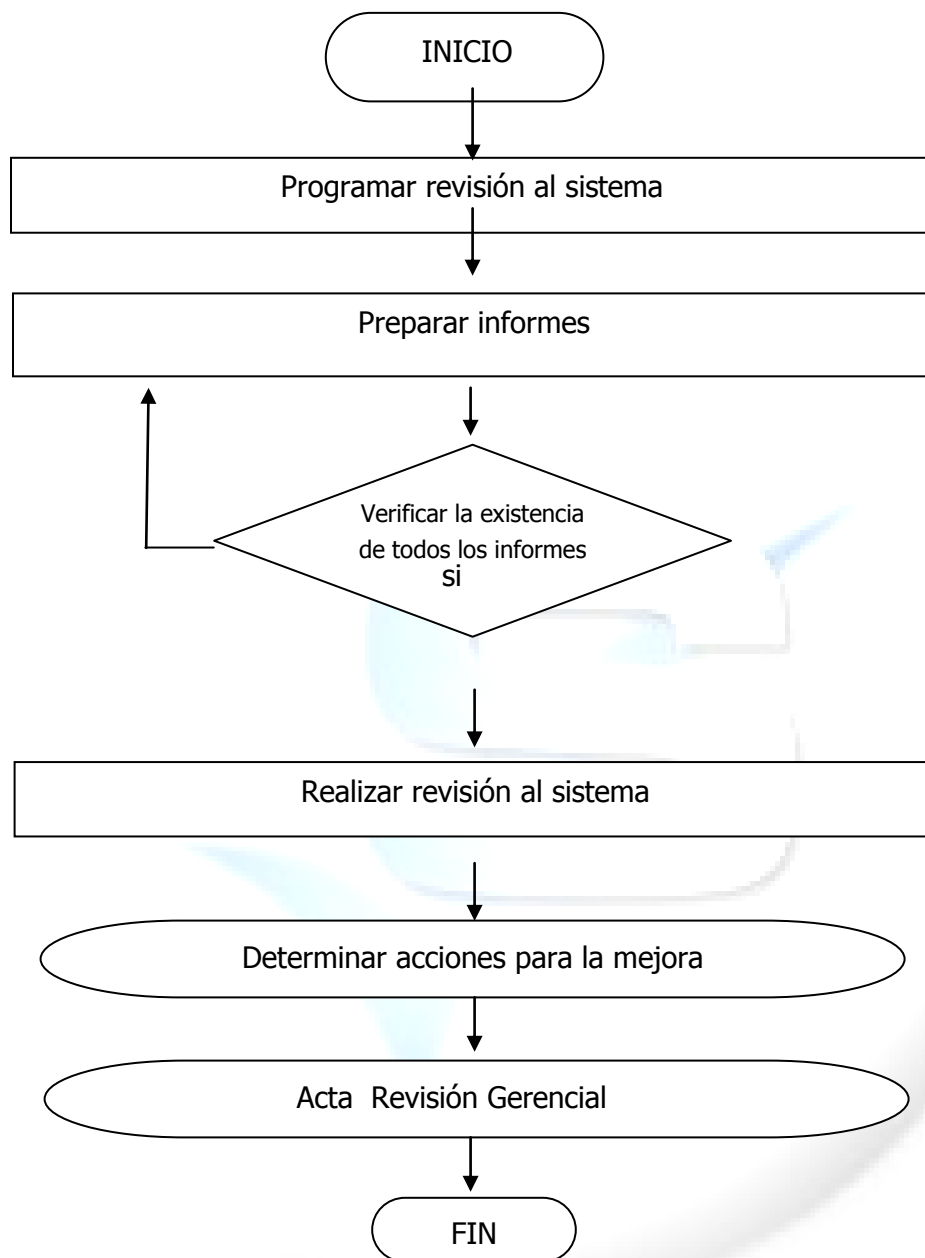

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 13.ABR.15
	PROCEDIMIENTO DE REVISION GERENCIAL SSP GG-03	REVISION: 2
		PAGINA: 3 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y CALIDAD




	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SSP GG04	REVISION: 2
		PAGINA:3 de 3

7.9.4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	25.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	25.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	25.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SSP GG04	REVISION: 2
		PAGINA:3 de 3

OBJETIVO

Asegurar que los mecanismos de comunicación interna y externa brinden información suficiente y oportuna a los usuarios, y contribuyan a garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la comunicación interna y externa que se efectúe en la empresa **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

REFERENCIAS NORMATIVAS

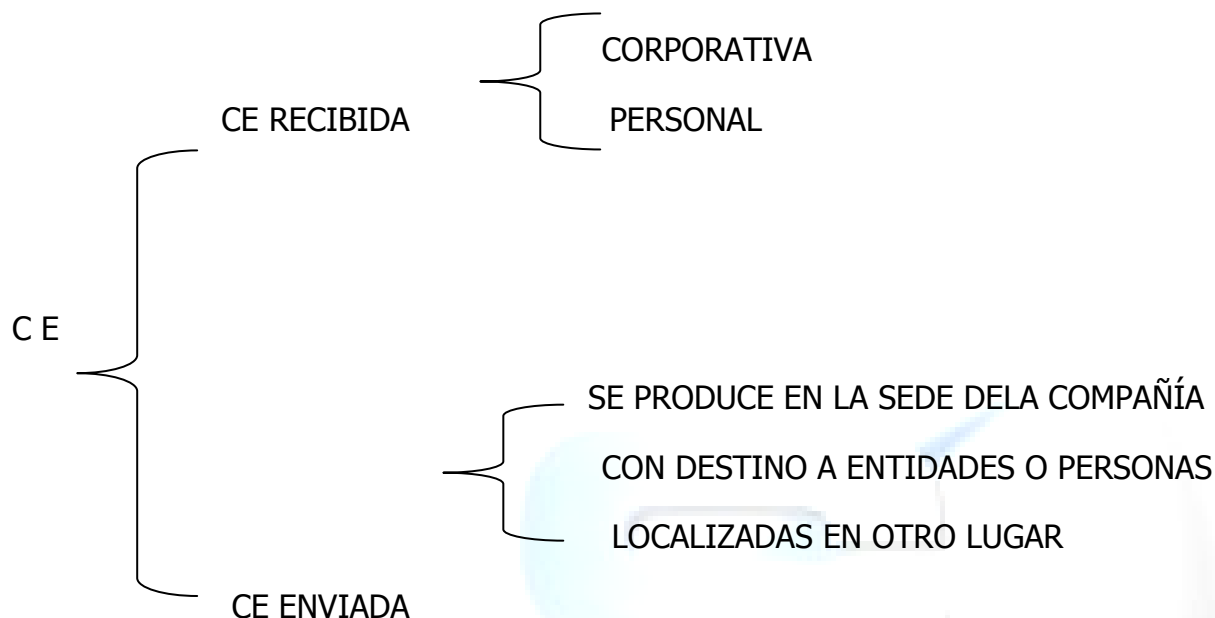
NORMA ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad

VOCABULARIO

COMUNICACIÓN: Es el proceso que permite dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio, con la finalidad de que exista retroalimentación entre las dependencias y el cliente

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SSP GG04	REVISION: 2
		PAGINA:3 de 3

CORRESPONDENCIA EXTERNA (CE): Es la que cursa entre funcionarios de la empresa y particulares o funcionarios de otras compañías. Hay dos tipos de correspondencia externa:



CORRESPONDENCIA INTERNA; La que se produce entre funcionarios o dependencias localizadas en las sedes de la compañía, es decir los memorandos, circulares sobre asuntos exclusivamente de la empresa


5. PROCEDIMIENTO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SSP GG04	REVISION: 2
		PAGINA:3 de 3

5.1 GENERALIDADES

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

CANAL DE COMUNICACION	TEMAS	INVOLUCRADOS	REGISTRO O AYUDA	FRECUENCIA	EFICACIA	
VISITAS	EVALUACION DEL SERVICIO	CLIENTE, EMPRESA, PERSONAL OPERATIVO	FORMATO CSF CB06-03 y CSF TH01-13	ANUAL	100%	
	EVALUACION DEL PERSONAL		MINUTA DEL PUESTO			
CONTACTO TELEFONICO	ACTUALIZACIÓN			PERIODICA (Según la necesidad)		
	ACCIONES PREVENTIVAS					
CONTACTO INTERNET	PROPUESTAS COMERCIALES		CORREOS ENVIADOS Y RESPUESTAS DE RECIBIDO	PERMANENTE		
	RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD					
CIRCULAR MENSUAL	RECOMENDACION Y/O QUEJAS			MENSUAL		

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SSP GG04	REVISION: 2
		PAGINA:3 de 3

COMUNICACIÓN INTERNA

MECANISMO UTILIZADO	ETAPA	TEMAS	PERSONAL INVOLUCRADO	FRECUENCIA	EFICACIA
CARTELERA	INICIAL	POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	PERMANENTE	100%
CONFERENCIAS POR RADIO			PERSONAL OPERATIVO	PERIODICA	
VISITAS A LOS PUESTOS	PRESTACION DEL SERVICIO	AUDITORIAS	PER. OPERATIVO	PERIODICA	
LLAMADAS		COM. DISUASIVA			
		RECOMENDACIÓN			
REUNION MENSUAL Y PERIODICA	FINAL	ACTUALIZACION	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	MENSUAL Y PERIODICA	
CIRCULAR	PREVENTIVA Y/O CORRECTIVA	RECONOCIMIENTO	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	MENSUAL	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 25.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SSP GG04	REVISION: 2
		PAGINA:3 de 3


Para comunicación entre el área administrativa se creó el modelo de consecutivos SSMC02, en donde se encuentra el formato de MEMORANDO, el cual se utiliza para dar un comunicado entre dependencias y/o hacer un requerimiento o solicitud entre áreas administrativas (SSF GG04-01 Formato de Memorando).


Se creó dos libros de correspondencia para el control de los documentos de comunicación interna y externa SSL 01 Y SSL 02.



7.9.4.1. FORMATO MEMORANDO INTERNO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
	MEMORANDO INTERNO SSF GG04-02	FECHA: 30.MAY.15 REVISION: 3
FECHA: _____		
PARA: _____		CONSECUTIVO
DE: _____		
ASUNTO: _____		
DESCRIPCION		
ELABORÓ:	APROBO	RECIBIO


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
	MEMORANDO INTERNO SSF GG04-02	CONTROL: SI FECHA: 30.MAY.15 REVISION: 3
FECHA: _____		
PARA: _____		CONSECUTIVO
DE: _____		0
ASUNTO: _____		
DESCRIPCION		
ELABORÓ:	APROBO	RECIBIO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

7.9.5.PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y controles que garanticen la prestación del servicio, acordes con los requisitos del cliente, normas legales y sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a:

- Gerencia
- Director Administrativo y Financiero
- Personal Operativo

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Procedimiento de Selección y Contratación de Personal. SSP TH01
- Procedimiento de Servicio No Conforme SSP OP02
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas SSP CL04
- Procedimiento Tratamiento Quejas y Reclamos SSP CL06

4. VOCABULARIO


ESTUDIO DE SEGURIDAD FISICO: Inspección cuyo objetivo es detectar las vulnerabilidades de las Barreras físicas, Puertas de acceso, Sistema de seguridad existente que permitan materializar riesgos que pongan en peligro al personal y las propiedades del cliente

DESCARGO: Información entregada por todo el personal de la empresa cuando se presume que se ha cometido una falta que puede poner en riesgo la funcionabilidad e imagen de la empresa ante el cliente.

SUPERVISIÓN: Actividad mediante la cual se comprueba que el servicio se preste de acuerdo a los parámetros establecidos por el cliente y la empresa.

DISEÑO:

5. PROCEDIMIENTO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

5.1. GENERALIDADES

Es deber del personal involucrado en el proceso operativo de la empresa, cumplir con los requisitos establecidos, funciones generales y específicas del cargo.


5.2. PLANIFICACION DEL SERVICIO

Cuando es aprobada una propuesta, se realiza una planificación del servicio, teniendo en cuenta, recurso humano, medios técnicos, tecnológicos y dotación según requisitos del cliente, características y necesidades del puesto

Para la instalación del puesto SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD a establecido que se realiza un Acta de Recibo de Puesto (CSF OP01-01) y se llevan inventariados y organizados los elementos requeridos para la instalación en el formato de Inventario Dotación de Puesto, ambos documentos en tres copias así:
1. Cliente, 2. Carpeta Interna del Cliente, 3. Carpeta del puesto; es responsabilidad del Gerente o su delegado, como también a la finalización de un contrato o servicio se dejara registro en el acta de entrega de puesto SSF OP01-02

5.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Antes de asumir el servicio en las instalaciones se realiza un estudio de seguridad físico para establecer características del entorno, barreras perimétricas existentes, controles establecidos e identificar vulnerabilidades que permitan la materialización de riesgos, presentando las observaciones y recomendaciones a implementar por parte del cliente, al cual se realizará un seguimiento a cada una de las acciones preventivas y de mejora presentadas, así como la realización de una inspección anual de seguridad con el fin de mantener el estudio vigente


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

De acuerdo a este estudio se realiza la instalación del software requerido, como base fundamental siempre se instala el PROXIGUARD



Generalidades del equipo

El software de administración de rondas Proxiguard es una parte integral de un sistema electrónico de rondas, que se compone de este software, lectores de rondas y puntos de control RFID. Funciona mediante la instalación de una serie de tarjetas de señal (también llamadas tarjetas inductivas o botones de información, cada uno con un número de identificación propio y único) a lo largo de las rutas de las rondas, con personal de vigilancia efectuando lecturas en las tarjetas que van pasando utilizando lectores portátiles. Las tarjetas grabadas y las marcas de tiempo correspondientes son posteriormente enviadas vía estaciones de comunicación o cables de comunicación a computadoras remotas para su procesamiento y verificación. Los resultados son mostrados en pantalla, donde los supervisores pueden revisar los datos del desempeño laboral del personal de vigilancia (asistencia, lugares patrullados, puntualidad, incidencias, etc.).

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Instalación del Software


- a) Insertar el CD y dar click en "Install Software"
- b) Durante el proceso de configuración, el software instalará automáticamente la base de datos usada por el sistema, y pedirá al usuario instalar el dispositivo USB usado por las estaciones de comunicación que trabajan con los lectores de rondas de vigilancia.
- c) Si tiene datos de una versión previa del software instalado en el sistema que desea transferir al software de la versión 7.x, favor de usar la función de importación y exportación y después reprocesar los datos.
- d) Requerimientos de sistema operativo: Windows 2000 o Windows XP.
- e) Requerimientos mínimos de hardware: CPU 400Mhz, 64MB RAM, Disco Duro 5GB, lector CD ROM, puerto USB.
- f) Importante: La resolución de pantalla del monitor debe ajustarse a 1024*768

Guía Rápida de Inicio de Equipo

- a) Uso del Lector Modelo PG-2002S Mover la cabeza lectora del aparato (el extremo más grande) hacia la tarjeta de señal. La lectura de tarjeta se efectuará automáticamente a distancias de 3-6 cm. El lector producirá un sonido de "bip" y el indicador luminoso LED se encenderá tres veces indicando una lectura correcta.
- b) Uso del Lector Modelo PG-2002W o PG-2002, El lector se encenderá al presionar brevemente el botón del aparato. Al mantenerlo oprimido por 1-2 segundos hará que se efectúe la lectura de la tarjeta de señal. La tarjeta de señal necesita estar a una distancia de entre 1 y 5 centímetros frente a la cabeza lectora azul del lector de rondas de vigilancia. En modelos con pantalla LCD, el lector de inmediato mostrará los 4 últimos dígitos del número RFID de la tarjeta.

Instalación de Tarjetas de Señal en Puntos de Control

Los puntos de control son representados por tarjetas RFID, cada una con su propio código global hexadecimal de 10-dígitos único. Se instalan usualmente ya sea sobre o por debajo de la superficie de la pared. Generalmente se recomiendan instalaciones por debajo de la superficie, debido a que ayuda a evitar daños y sabotaje. Pueden instalarse hasta 2cm por debajo de la superficie del muro. La altura de instalación recomendada es de 1.4 m. u otra altura en la que los vigilantes puedan efectuar confortablemente sus lecturas

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

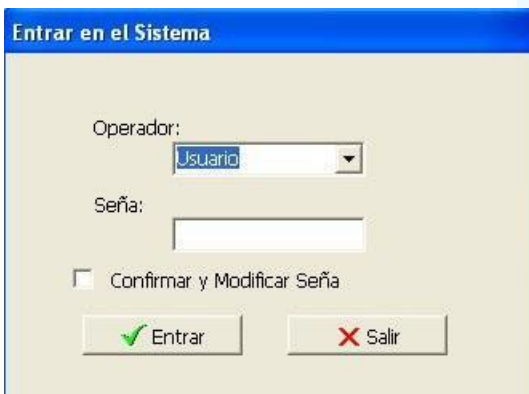
Inicio del Software

Una vez hecha la instalación, podrá iniciar el programa al dar las siguientes instrucciones:

Iniciar->Archivos deProgramas ->Proxiguard Patrol Management System ->Proxiguard Patrol Management System


Por default, el software no requiere un nombre de usuario y seña para operar. Sin embargo, puede activar la opción de Entrada Protegida por seña ("PasswordLogin") en la pantalla de Configuración de Sistema desde el menú principal para activar un sistema de operadores multi-nivel.

Si la Entrada Protegida por seña está activada, al iniciar el programa será recibido por la pantalla de acceso.



Existen 3 niveles de operadores, cada uno con distintos niveles de privilegios

Nombre del Operador:	Usuario ("User")	Administrador ("Administrator")	Super Usuario ("SuperUser")
Seña ("Password") Inicial:	vacío	1111	1234
Permite Ingreso de Datos	Sí	Sí	Sí
Permite Configuración Sistema:	No	Sí	Sí
Permite Inicialización de Lectores:	No	No	Sí
Permite Importación de Datos Básicos	No	No	Sí

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

- El perfil Usuario puede ser usado para los supervisores de menor nivel para efectuar la obtención de datos y verificaciones.
- El perfil Administrador puede usarse por niveles gerenciales superiores para modificar configuraciones del sistema.
- El perfil Super Usuario no tiene ningún límite, y permite al operador efectuar acciones como importar datos, inicializar lectores, etc. Inicializar un lector de rondas de vigilancia borrará de manera irrecuperable toda la información que tenga almacenada. Por esta razón, de no ser para inicializar un lector para su uso inicial y efectuar funciones de recuperación de información, para acciones administrativas estándar debe ingresar como Administrador. El software se inicia automáticamente como Super Usuario de manera automática si la función de Entrada Protegida por contraseña está desactivada.


Los operadores de niveles superiores pueden asignar las contraseñas de operadores de menor nivel.

Al seleccionar Cambiar contraseña al Entrar le permitirá cambiar la contraseña del operador actual, y borrar la contraseña de usuarios de menor nivel a su estado original. Cambiar las contraseñas es altamente recomendable por razones de precaución.

Para el primer uso, ingrese como Super Usuario y efectúe los pasos iniciales para configurar su sistema de administración de vigilancia (ver abajo las instrucciones para trabajar con cada parte del proceso) Posteriormente al no ser necesario inicializar lectores de rondas de vigilancia, las acciones administrativas del sistema pueden efectuarse ingresando como Administrador

5.4 IMPLEMENTACION DEL SERVICIO

Cuando se aprueba una propuesta o un servicio el cual, no cumple las especificaciones establecidas en el numeral 5.2, del procedimiento operativo general, refiriéndose a instalación de servicios solicitados de carácter urgente para cliente actual o nuevos usuarios, por la necesidad de proteger bienes que no da espera de procedimientos que lleven días en su planeación, se procederá a solicitarle al cliente actual o nuevo, que haga solicitud de forma formal (escrita o correo electrónico), iniciara el proceso de instalación de puestos con un correo electrónico o comunicación escrita, por parte del posible cliente o cliente actual, de

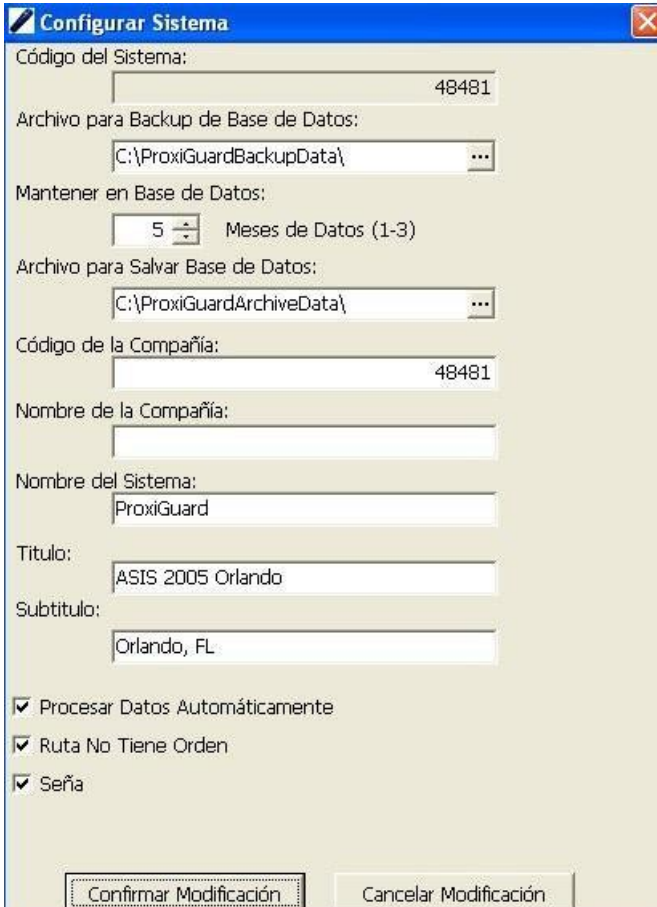
	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

esta manera se procede a solicitar a la jefatura de almacén mediante correo electrónico o memorando los elementos necesarios para la instalación del puesto, cumpliendo en ese momento con lo establecido en el formato SSF OP01-01, de recibido de puesto. El puesto contratado, se instalara con los equipos que se tengan a disposición en la empresa, cubriendo de manera inmediata la necesidad del servicio, hasta que sea realizado formalmente el análisis de seguridad

5.5 PRESTACION DEL SERVICIO

a) Configuración del Sistema

Abra la ventana de Configuración del Sistema yendo al menú Sistema.



Configurar Sistema

Código del Sistema: 48481

Archivo para Backup de Base de Datos: C:\ProxiGuardBackupData\

Mantener en Base de Datos: 5 Meses de Datos (1-3)

Archivo para Salvar Base de Datos: C:\ProxiGuardArchiveData\

Código de la Compañía: 48481

Nombre de la Compañía:

Nombre del Sistema: ProxiGuard

Título: ASIS 2005 Orlando

Subtítulo: Orlando, FL

☒ Procesar Datos Automáticamente

☒ Ruta No Tiene Orden

☒ Seña

Confirmar Modificación Cancelar Modificación



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES
SSP OP01

CONTROL: SI

FECHA: 15.FEB.15

REVISION: 0

PAGINA: 31 de 31

Código del Sistema Un número de 5 dígitos que es generado automáticamente al momento de la instalación. Se usa en los registros de datos para identificación única de este sistema.

Archivo para Backup de Base de Datos ("BackupDatabase Folder") La ubicación donde la base de datos activa será automáticamente respaldada.

Mantener en Base de Datos Muestra los meses de información que serán conservados en la base de datos activa utilizada. El primer día de cada mes, el software solicitará al usuario confirmación para archivar la base de datos, proceso durante el que se moverán los datos anteriores al número de meses seleccionado de la base de datos activa a la base de datos histórica. Con el fin de mantener un desempeño óptimo del software, la base de datos activa nunca contendrá datos anteriores al número de meses seleccionado.

Datos de meses previos pueden ser mostrados usando la función Cambiar Base de Datos del menú Sistema.

Archivo para Salvar Base de Datos Histórica

La ubicación donde se archivan las bases de datos históricas.

Código de la Compañía Similar en naturaleza a Código del Sistema, y se usa para funciones relacionadas con operaciones de red.

Nombre de la Compañía


Permite la personalización de la compañía que está utilizando el sistema.

Nombre del Sistema Permite la personalización del nombre del sistema en el software, que se muestra en el fondo de la pantalla principal de interfase.

Título

Mostrado sobre el Nombre del Sistema, el usuario puede cambiarlo.

Subtítulo

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Mostrado bajo el Nombre del Sistema, el usuario puede cambiarlo.

Procesar Datos Automáticamente Permite al sistema procesar automáticamente datos obtenidos de los lectores. Puede desactivarse si el sistema de cómputo del usuario es lento y no desea esperar al procesamiento de datos luego de cada carga de datos. En este caso, la información puede procesarse usando la función Reprocesar Datos del menú principal o la función Procesar Datos de la pantalla Comunicación con Lectores.

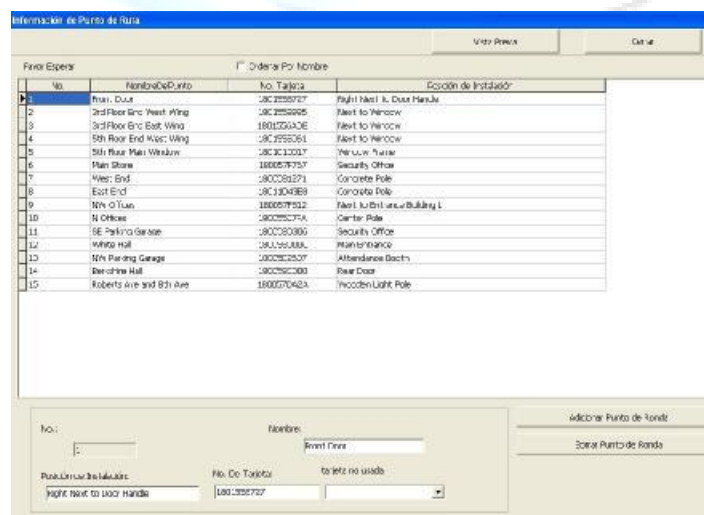
Ruta No Tiene Orden Todas las nuevas rutas que se configuren serán consideradas sin orden por default si este cuadro está activado.

Seña ("PasswordLogin") Si esta función está inactiva, entrará al sistema como Super Usuario sin que se le solicite contraseña.

b) Configuración Tarjetas de Puntos de Ronda


Abrir la ventana de información de puntos de control desde el menú de Configurar Tarjetas o dando click

Dar Click a Adicionar Punto de Ronda para ingresar al modo agregar



No	Nombre del Punto	No. Tarjeta	Acción de Instalación
1	Main Door	1800250707	Right Next to Door Handle
2	2nd Floor End West Wing	1800250708	Next to Window
3	3rd Floor End East Wing	1800250709	Next to Window
4	5th Floor End West Wing	1800250710	Next to Window
5	5th Floor Main Window	1800250711	Next to Window
6	Main Door	1800250712	Security Office
7	West End	1800250713	Concrete Pole
8	East End	1800250714	Concrete Pole
9	NW O'Leary	1800250715	Next to Building L
10	N Office	1800250716	Center Pole
11	SE Parking Garage	1800250717	Security Office
12	Waiting Hall	1800250718	Maintenance
13	NW Parking Garage	1800250719	Attendance Booth
14	Benches Hall	1800250720	Next Door
15	Roberts Ave and 8th Ave	1800250721	Wooden Light Pole

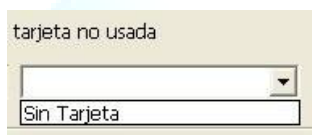
No.: Nombre: Acción de Instalación:
 Guardar

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Ingresa el nombre y localización donde se instalará la tarjeta (p.ej. Oficina, Entrada principal, etc.)

Existen varias formas de ingresar el número de tarjeta:


- i. Luego de instalar las tarjetas, usar un lector de rondas de vigilancia para leer las tarjetas en el orden que vayan a ser patrulladas, tomando nota de la hora exacta en que se hizo cada lectura. Colocar posteriormente el lector en la estación de comunicación conectada a la computadora, y dar click en Conectar en la pantalla principal para ir a la ventana Comunicación con Lectores. Los números de las nuevas tarjetas de señal serán registrados automáticamente en la lista Tarjetas No Usadas. Ahora al ir a la ventana de puntos de ronda, las nuevas tarjetas estarán listadas en el orden en que fueron leídas. Seleccionar uno de los números lo asociará con el registro ingresado



- ii. Marcar en cada tarjeta de señal la localización en la que deberán instalarse, y leerlas después directamente en el sistema durante la configuración de las tarjetas de puntos de control vía la estación de comunicación.
- iii. Ingresar manualmente los números de tarjeta vía teclado.

c) Configuración de las Tarjetas de Guardia (Configurar Tarjetas-> Guardia)

Abrir la ventana de tarjetas de guardia yendo al menú Configurar Tarjetas o dando click a Esta función es opcional pero se recomienda porque es necesario identificar a cada guardia al revisar su desempeño en los reportes de vigilancia

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0 PAGINA: 31 de 31

Información de Guardia

Bienvenido! ☐ Ordenar Por Nombre Vista Previa Cerrar

No.	Nombre	Sexo	No. De Tarjeta	Comentarios
1	Manuel	Male	0A0051F4E8	
2	José	Female	0A0051DCFD	
3	Carlos	Male	0A0051F719	

Nombre: No. De Tarjeta: tarjeta no usada Adicionar Guardia

Carlos 0A0051F719 Borrar Guardia

Comentarios: Sexo: Male


Presionar Adicionar Guardia para agregar un guardia al software, colocando luego la tarjeta de señal del personal de vigilancia entre las luces LED de la estación de comunicación para que el sistema la lea. La identificación ("ID") puede también ingresarse manualmente usando el teclado o seleccionarse de la lista Tarjeta No Usada si fue previamente cargada en el sistema.

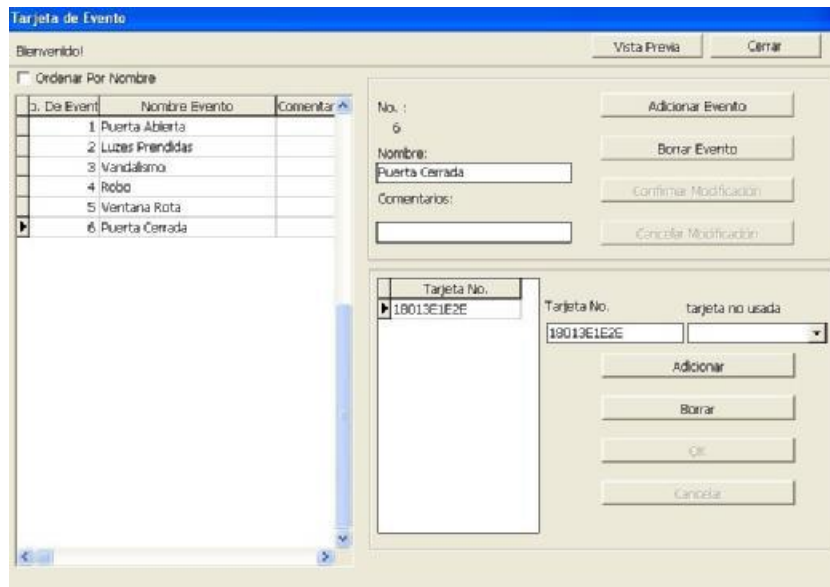
Ingresa el nombre del guardia, todos los comentarios adicionales y seleccione su sexo.

Presione Confirmar para guardar la información actualizada del guardia. Puede entonces continuar con el siguiente guardia. Presionar Cancelar para deshacer las modificaciones actuales y detener el registro de nuevos guardias.

c) Configuración Tarjetas de Eventos

Ingresa a la ventana de tarjetas de eventos yendo al menú Configurar Tarjetas o dando click a Esta configuración es opcional, y solamente es necesaria si desea llevar registro de eventos que sucedan en las ubicaciones de los puntos de control.


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31



En la esquina superior derecha de la pantalla, presione Adicionar Evento para ingresar nombres para eventos. (Esto debe hacerse antes de que las tarjetas de señal sean registradas para eventos.) Presione Confirmar Modificación para guardar el evento ingresado y continuar añadiendo más. Presione Cancelar Modificación para terminar de agregar eventos.

Cada evento puede ser asociado individualmente con una o más tarjetas de señal. En la parte izquierda de la pantalla, seleccione un evento, y seleccione Adicionar en la parte inferior derecha de la pantalla. Coloque entonces tarjeta de señal que desea usar para el evento entre las luces LED de la estación de comunicación para que sea leída por el sistema. Presione "OK" para confirmar la modificación. La ID de la tarjeta puede también ingresarse manualmente usando el teclado o ser seleccionada de la lista Tarjetas No Usadas si fue previamente ingresada al sistema. Presione Adicionar de nuevo para asociar más tarjetas de señal al evento.

- d) Configuración de Tarjetas de Señal Todas las tarjetas (de Puntos de Ronda, Guardias y Eventos) pueden también administrarse a través del menú Configurar Tarjetas, que ofrece también dos funciones adicionales además de las disponibles a través de la interface principal

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0 PAGINA: 31 de 31

Configurar Tarjetas Reportes Exportar y Importar

Punto
Guardia
Evento
Leer Tarjeta

Borrar Tarjetas no Usadas de la Base de Datos

i. Leer Tarjeta

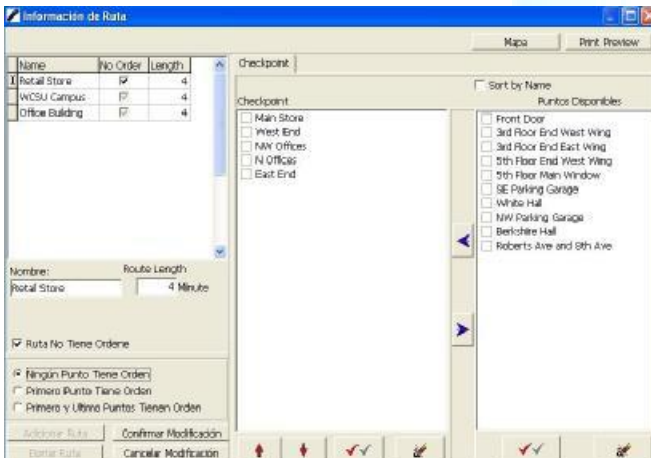
Permite al usuario leer e identificar tarjetas de señal ya configuradas en el sistema.

ii. Borrar Tarjetas no Usadas de la Base de Datos

Permite eliminar del sistema tarjetas de señal no asignadas.

e) Configuración de Rutas


Abrir la pantalla de Información de Rutas yendo al menú Sistema o dando click en



Presione Adicionar Ruta para añadir una nueva ruta.

Teclee un nombre para la ruta, y presione Confirmar Modificación.

Abrir Mapa (opcional) le permite al usuario trazar gráficamente cada ruta de vigilancia.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Presione Escoger Mapa para seleccionar una imagen de fondo (en formato .jpg o bmp) en la cual colocará los puntos de ronda. Dar click con el botón derecho en un área vacía del mapa para agregar puntos de ronda. Use el botón izquierdo para arrastrar y mover puntos de ronda existentes en el mapa, y dar click derecho en ellos para modificar sus propiedades.

El valor de Tiempo de la Ruta especifica el tiempo permitido para completar la ruta. (Si el valor es "0", esto significa que el sistema no estará esperando que la ruta sea cumplida en un tiempo determinado. De esta forma, hasta que la próxima ruta empiece o datos nuevos son bajados al PC, la ruta nunca "termina".)

Existen varias maneras para modificar las propiedades de una ruta de vigilancia:

i. Si la opción Ruta no Tiene Orden está activada (el valor por default puede modificarse en la pantalla de Configuración de Sistema), significa que los puntos de ronda en esta ruta no necesitan ser recorridos en el orden que están listados.


Las sub-opciones para esta condición incluyen:

1. Ningún Punto de Ronda tiene Orden Todos los puntos de Ronda pueden ser recorridos en cualquier orden designado.
2. El Primer Punto de Ronda tiene Orden El primer punto de Ronda en la ruta debe ser leído primero, el resto de ellos pueden ser leídos en cualquier orden.
3. El Primer y Último Puntos de Ronda Tienen Orden El primer punto de Ronda en la ruta debe leerse primero, y el último debe leerse al final. Los demás pueden leerse en cualquier orden.

ii. Si la opción Ruta no Tiene Orden está desactivada, significa que todos los puntos de Ronda en esta ruta deben ser recorridos en el orden en que fueron establecidos. El parámetro Error en Punto de Ronda es el error permitido para cada lectura de punto de Ronda para ser considerada aún como a tiempo.

Sub-option:

1. Usar Intervalos de Puntos de Ronda Esto permite establecer intervalos de tiempo entre los puntos de ronda, para controlar cuándo el guardia debe llegar a cada uno.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Sub-Opciones:

a) Puntos de Control con Intervalos Iguales

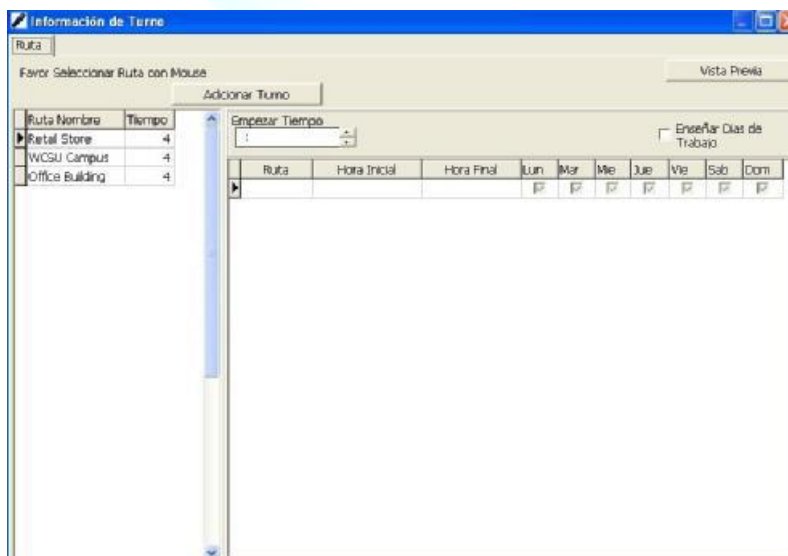
Si está activado, el tiempo de los intervalos entre los puntos de ronda será igual y calculado automáticamente (extensión de la ruta entre el número de puntos de control menos 1). Si está desactivado, la configuración de Error de Punto de Ronda debajo de Tiempo estará oculto, y una pestaña de Tiempo aparecerá al lado derecho de la pantalla, permitiendo al usuario designar separadamente los valores de intervalo y error para cada punto de control individual.


- c) No Revisar Recorridos Anticipados o Retardados Si está activado, las tarjetas de punto de control leídas dentro de su rango de error serán considerados A Tiempo , y aquellas sin leer o leídas fuera de su rango de error se considerarán como Faltantes. Si está desactivado, las tarjetas de punto de Ronda leídas fuera de su rango de error, pero aún dentro de la extensión de la ruta se considerarán como Temprano o Retrasado, dependiendo de la situación.

(Nota: debido a la naturaleza de las rutas de vigilancia, el primer punto de control de la ruta no puede detectar lecturas de Anticipada y el último punto de control no puede detectar lecturas Retrasadas).

f) Configuración de Turno

Abrir la ventana de Información de Turno yendo al menú Sistema o dar click en



	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Seleccionar una ruta desde el lado izquierdo de la pantalla, y presionar después Adicionar Turno para agregar un horario de vigilancia para dicha ruta. Las horas de inicio y fin del horario se establecen al lado derecho de la pantalla. Si el Número de Turno se establece como 1, entonces el sistema creará 1 horario para la ruta que inicia a la Empezar Tiempo

("Hora de Inicio") al presionar Confirmar Horario. Si se elige un número mayor a 1, al presionar Confirmar Turno el sistema distribuirá equitativamente el número de recorridos entre las horas de inicio y final.

Activar Mostrar Días de Trabajo permitirá al usuario modificar los días de la semana en que se efectuarán los recorridos. Presione Confirmar Turno para guardar cualquier modificación

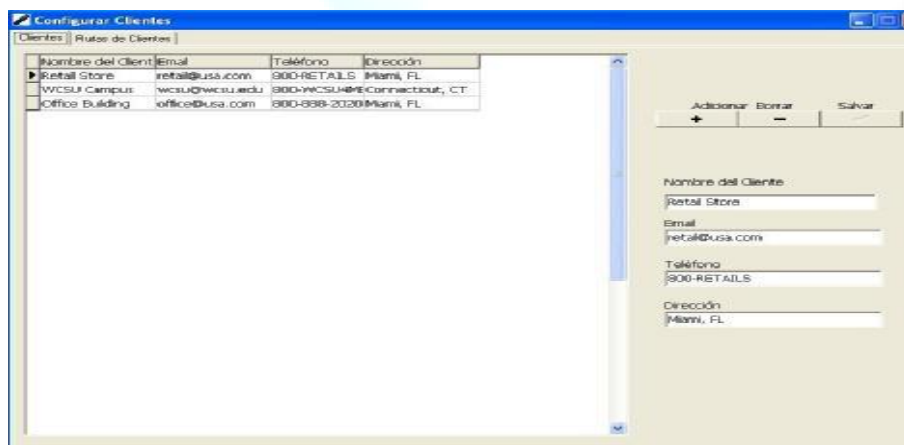
5.6. PROPIEDAD DEL CLIENTE


Configurar Clientes

Abrir la ventana Configurar Clientes yendo al menú Sistema.

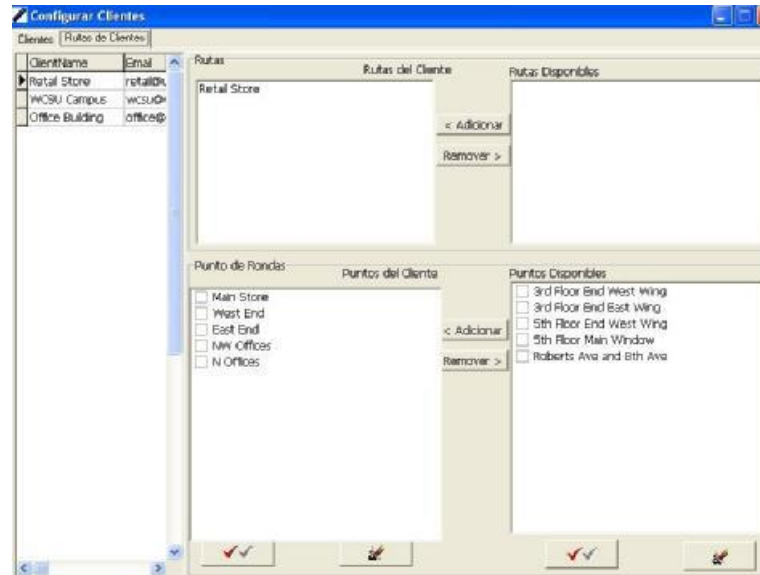
Si está administrando múltiples clientes utilizando el software, puede usar ésta función para asignar diferentes puntos de ronda y rutas a distintos clientes. Esto le permite generar versiones individualizadas por cliente de algunos reportes.

La pestaña Clientes le permite ingresar, modificar o eliminar información de sus clientes.



	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

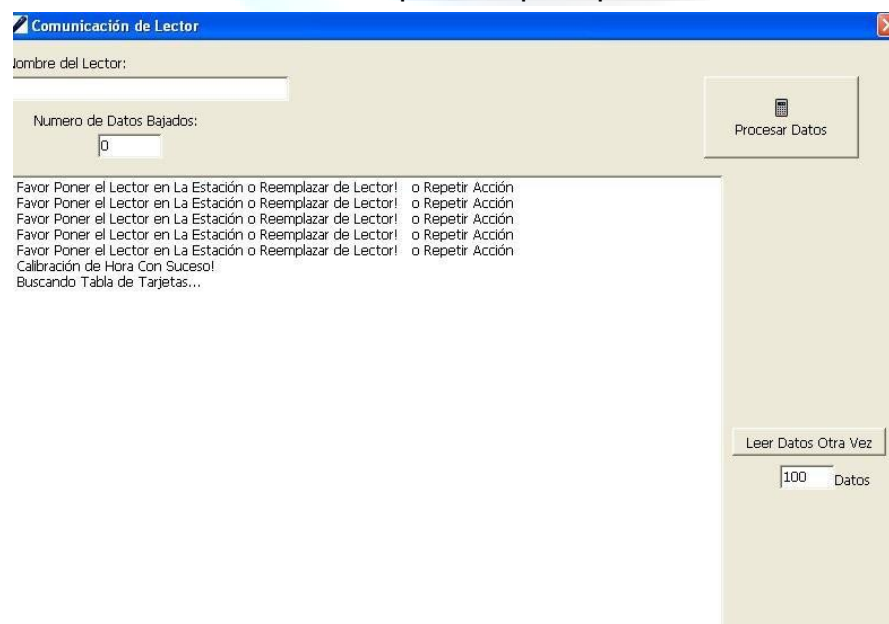
La pestaña Rutas de Clientes permite la asociación de rutas específicas y puntos de ronda a distintos clientes, que pueden usarse como criterios de filtrado para generar reportes.




Extraer Información (Comunicación con Lectores)

Conectar la estación de comunicación o cable a la PC usando el cable USB incluido.

Abra entonces la ventana Comunicación con Lectores yendo al menú Lector y dar click en Conectar o dando click en el botón de la pantalla principal.




	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Una vez que el sistema haya detectado a la estación de comunicación, coloque dentro el lector (la cabeza con antena del lector entre las luces LED de la estación). El sistema automáticamente encontrará al lector, calibrará la hora usando la de la PC, obtendrá sus datos y procesará automáticamente la información (si la opción Procesar Datos Automáticamente está activada en Configuración de Sistema. Cierre la ventana cuando no haya más lectores que ingresar.

Si el lector está conectado al sistema por primera vez, una ventana solicitará al usuario ingresar un nombre para el lector.

Procesar Datos Inicia manualmente el procesamiento de información si la opción Procesar Datos Automáticamente está desactivado en Configuración de Sistema.

Leer Datos Otra Vez Ingresa datos que ya han sido obtenidos. Seleccionar el número de registros a re- ingresar (contando en orden inverso desde el registro más reciente) y presionar Leer Datos Otra Vez para iniciar

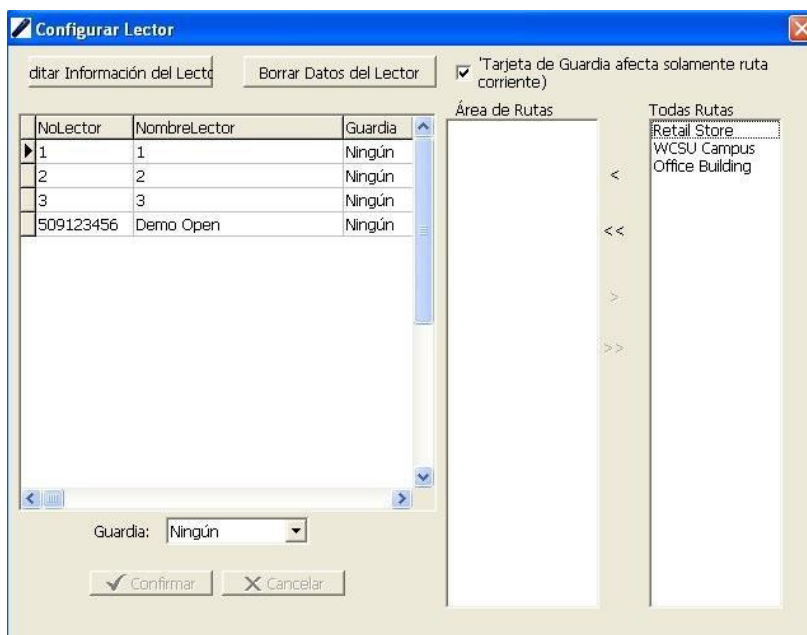
	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

5.7. CONTROL DE LOS EQUIPOS

Mantenimiento


a) Configuración del Lector

Abrir la ventana Configuración de Lector yendo al menú Lector.



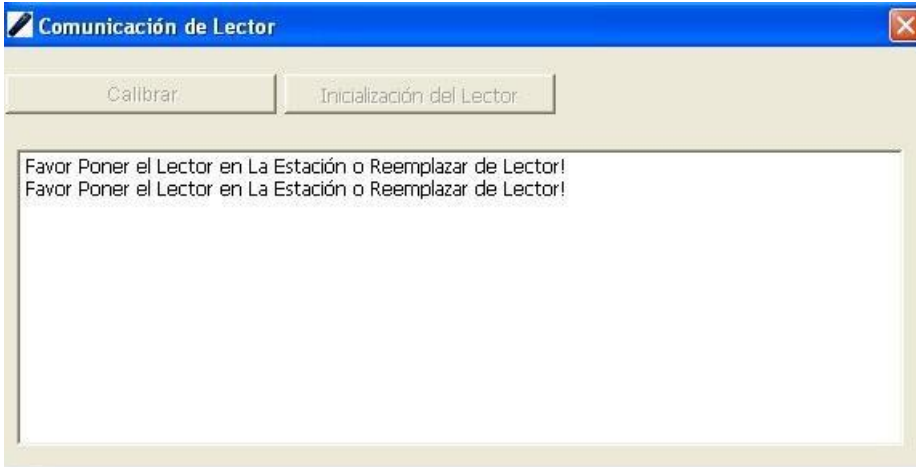
Esto permite efectuar las siguientes funciones:

- Modificar los nombres asignados a los lectores.
- Asociar un guardia a un lector específico. De este modo, todas las lecturas de puntos de control hechas por el lector serán registradas como hechas por dicho guardia. El resultado es el mismo que leer una tarjeta de guardia antes de iniciar las rutas de vigilancia, pero substituirá las lecturas de tarjetas de guardia. Esta es una configuración opcional, y solamente debe usarse cuando el lector es usado por un solo guardia.
- Asociar rutas con un lector específico. Es especialmente importante cuando el mismo punto de control es usado por más de una ruta. Cuando in lector registra un punto de ronda asociado a múltiples rutas, el sistema siempre asumirá que dicho punto de control pertenece a la ruta asociada a este lector. Esto permite mayor flexibilidad al configurar la vigilancia

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0 PAGINA: 31 de 31


Calibración e Inicialización de Lectores

Esta función puede abrirse yendo al menú Lector y elegir Calibración de Hora y Inicialización.



Calibración Calibrar manualmente la hora en el lector. Normalmente no es necesario usar esta función, dado que se efectúa automáticamente durante el proceso de comunicación.

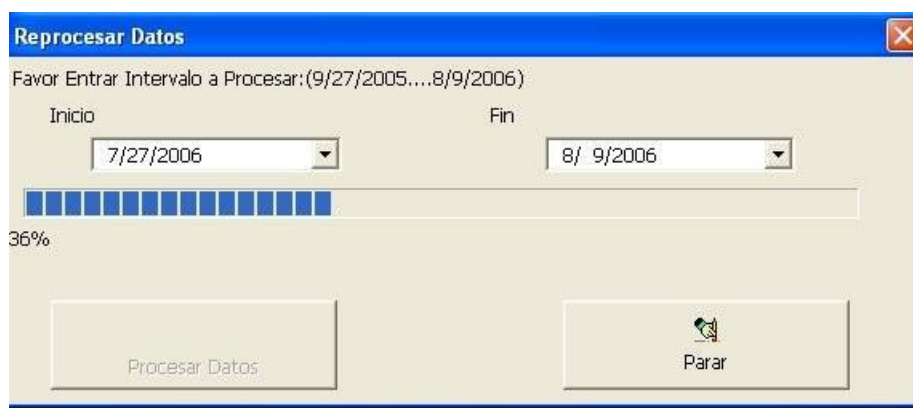
Inicialización del Lector Reinicia e inicializa la memoria interna del lector. Toda la información almacenada en el lector será borrada. También se recomienda si un lector es usado por primera vez que el usuario inicialice el lector para vaciarlo de cualquier información de prueba u otros registros innecesarios

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0 PAGINA: 31 de 31

5.8. VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:

Reprocesar Datos

Abrir la ventana de Reprocesamiento de Datos dando click en la opción Reprocesar



Datos del menú.

Informaciones Generales

Los Datos archivados en el software de Control de Ronda se dividen en 3 tipos:

- i. Lecturas de Tarjeta de Señal Esto incluye la ID de las tarjetas de señal leídas así como la hora en que fueron leídas. Esto es lo que se detalla en el Reporte Básico.
- ii. Información de Configuración Incluye información ingresada en relación a cómo están configurados los puntos de control, rutas, turnos, guardias y eventos.
- iii. Reportes Generados al analizar las lecturas de las tarjetas de señal usando información de configuración. Se generan automáticamente al momento en que se ingresan al sistema nuevas lecturas de tarjetas de señal usando una conexión directa (los datos ingresados de manera remota no se procesan automáticamente).

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Las siguientes son las funciones del Reprocesamiento de Datos:


- i. Incorporación de nueva información de configuración En un sistema ya instalado que ha estado en uso, cuando se modifica o agrega información, incluyendo la incorporación de nuevas tarjetas de señal , rutas y turnos , será necesario efectuar un reprocesamiento de datos para que se generen correctamente nuevos reportes basados en la nueva información de configuración establecida. Al usar esta función, normalmente no es necesario modificar el rango de fechas designado.
- ii. Integración de datos recibidos desde otros canales Cuando el sistema recibe información de lecturas de tarjetas de señal desde conexiones remotas (por ejemplo mediante redes de telefonía convencional usando PG-4000), es necesario efectuar un reprocesamiento de datos para generar reportes basados en estos nuevos datos. Debe efectuarse también si se ha importado información de rondas de vigilancia usando las opciones del menú Exportar e Importar. El intervalo de tiempo para los reportes que requieren generarse puede seleccionarse usando los menús Fecha Inicial y Fecha Final.
- iii. Modificación de reportes pasados en base a nueva información de configuración Si es necesario modificar reportes pasados en base a información de configuración recién establecida, se puede utilizar Reprocesamiento de Datos. El intervalo de tiempo para los reportes que requieren modificarse puede seleccionarse usando los menús Fecha Inicial y Fecha Final.

d) Exportar e Importar Datos

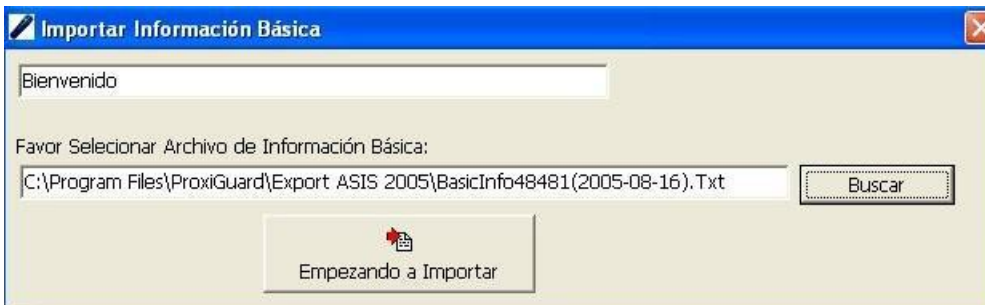
Estas funciones se pueden acceder yendo al menú Exportar e Importar.



Estas funciones se pueden usar para crear backup de información, o para transferir la información obtenida de un sistema instalado a otro. Existen 2 tipos principales de datos para los que pueden efectuarse estas operaciones:

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

i. **Información Básica** Esta es la información de configuración de las rutas de vigilancia, puntos de ronda, guardias, rutas, turnos, etc. Esta información es exportada y guardada en archivos con la extensión “.txt”




ii. Importar Histórico

La información original de las lecturas de tarjeta ingresada por los lectores. Esta información es exportada y guardada en archivos con la extensión “.rec”. Los Datos Históricos (Fuente) de distintos periodos pueden exportarse por separado.

Después de que esta información es importada al software, el usuario requerirá efectuar un Reproceso de Datos antes de que la información de los periodos correspondientes pueda visualizarse.

Si la información vigente se daña o vuelve inservible, el usuario puede restablecerla usando datos previamente exportados, siguiendo estos pasos:

- I. Elimine el archivo llamado “BA2004.ABS” de la carpeta del programa (que usualmente es “C:\Archivos de Programas\ProxiGuardPatrol Management System”).
- II. Haga una copia del archivo “EmptyBA2004.ABS”, y renombre “BA2004.ABS”.
- III. Vaya al menú Exportar e Importar (“Export and Import”), e importe la Información Básica y los Datos Históricos previamente exportados.
- IV. Efectuar el reproceso de datos para las fechas correspondientes.
- V. Si faltan datos de vigilancia recientes, puede obtenerlos de los lectores de rondas de vigilancia yendo a la pantalla de Comunicación con Lectores (ir al menú Lector y dar click en Conectar o dar click al botón en la pantalla principal) y usando la función Leer Datos Otra Vez

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

Leer Datos Otra Vez

100 Datos

El número especificado indica el número de registros que desea re-ingresar, contando en orden inverso desde el registro más reciente en el lector.

Las funciones exportar e importar pueden también usarse para transferir datos de sistema a una computadora distinta. Copie los archivos de datos respaldados a la nueva computadora, reincorpórelos al sistema y efectúe el reprocesamiento de datos

e) Backup y Archivo de Base de Datos


Los datos operativos del software están almacenados en la misma carpeta de instalación en un archivo de datos llamado "ba2004.abs". La ubicación default es: "C:\Archivos de Programas\ProxiguardPatrol Management System"

Cada vez que sale del software de manera normal el sistema crea un backup automático de los datos operativos en una carpeta que el usuario puede designar. La ubicación default es: "C:\PatrolBackupData\"

Para asegurar la correcta operación del software y mantener la velocidad de procesamiento, el software solamente conserva entre 2 y 3 meses de datos en la base de datos operativa (esto puede establecerse en Configuración del Sistema. La ubicación default es: "C:\PatrolHistoryData\"

Cuando es necesario archivar los datos más antiguos, el sistema solicitará al usuario autorización para iniciar el proceso.

Para visualizar datos más antiguos, es necesario cambiar a la base de datos histórica yendo al menú Sistema y seleccionando Cambiar Base de Datos. Cuando haya cambiado a la Base de Datos Histórica, al operador solamente se le permite ver los datos. Funciones como Comunicación con Lectores y Reproceso de Datos estarán desactivadas.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31


Para volver a la base de datos operativa al terminar de visualizar los datos antiguos, salir y reiniciar el software.

5.9. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

Recorridos de Vigilancia ("Patrulla")

El personal de vigilancia deberá seguir los siguientes pasos para completar un turno de vigilancia:

- a) Si está configurada una Tarjeta de Guardia, leerla primero. Posteriormente todas las tarjetas de señal serán asociadas con este elemento de vigilancia en particular hasta que otra Tarjeta de Guardia es leída. Asegúrese que las tarjetas de guardia no sean leídas en medio de rutas de vigilancia, debido a que puede provocar que los datos se hagan irreconocibles para el software.
- b) Leer el punto de ronda inicial de la ruta. Esto identificará la ruta y el turno en el sistema. Los puntos de ronda leídos posteriormente serán asociados a esta ruta, hasta que un nuevo punto de control inicial sea leído.
- c) Ir a los puntos de ronda y leer las tarjetas de señal instaladas, en el orden que fueron asignadas. Si ocurren eventos en un punto de ronda, leer las tarjetas de eventos correspondientes (llevadas por los guardias) después de que la tarjeta de señal del punto de ronda se haya leído.
- d) Al terminar las rondas de vigilancia, ya sea el personal de vigilancia o un supervisor puede efectuar el ingreso de datos. (Dar click a Conectar en la pantalla principal, y conectar y encender el lector). Puede usarse un perfil de operador ("Usuario") para efectuar esta tarea. El software efectuará automáticamente la comunicación con el lector, la calibración de hora, ingresar/obtener datos, procesamiento de datos y verificación de turno/ruta. Asegurarse de esperar hasta que el software confirme que los datos se hayan procesado antes de salir de la pantalla o efectuar otras tareas

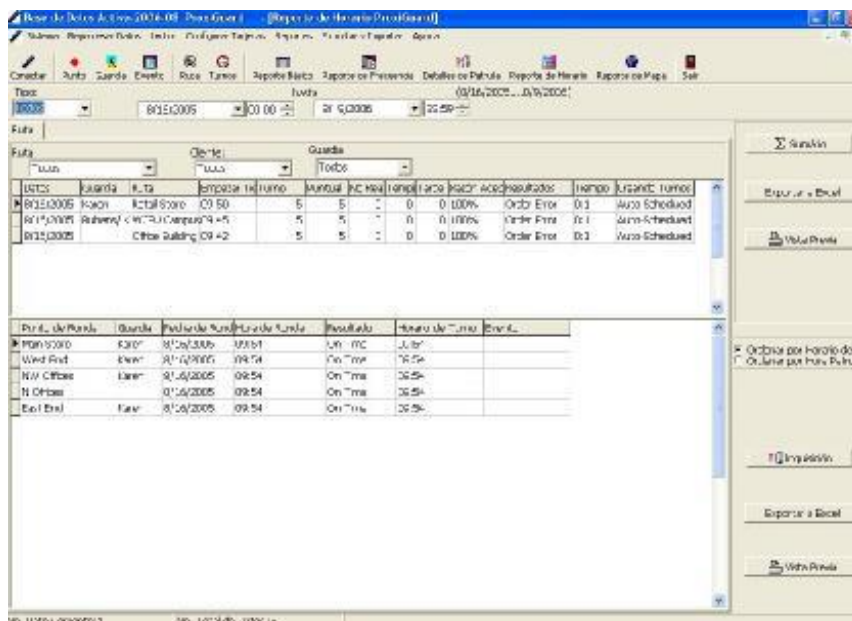
	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

- e) Los supervisores con que cuenta SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD., desarrollan su trabajo en dos turnos, (uno diurno y uno nocturno), con el fin de cubrir la prestación del servicio 24 horas. Según formato Control de Supervisión CSF OP01-05.


Visualizando Reportes

- a) Reporte de Turno

Abrir la ventana de Reporte de Turno yendo al menú Reportes o dando click en



Esto genera un reporte resumen de las rutas recorridas dentro del rango de datos seleccionado en la porción superior de la pantalla. Una vez seleccionada la ruta, dar click al botón Inquisición mostrará los detalles de este recorrido de vigilancia en particular. Este es el reporte usado más frecuentemente por supervisores y gerentes.

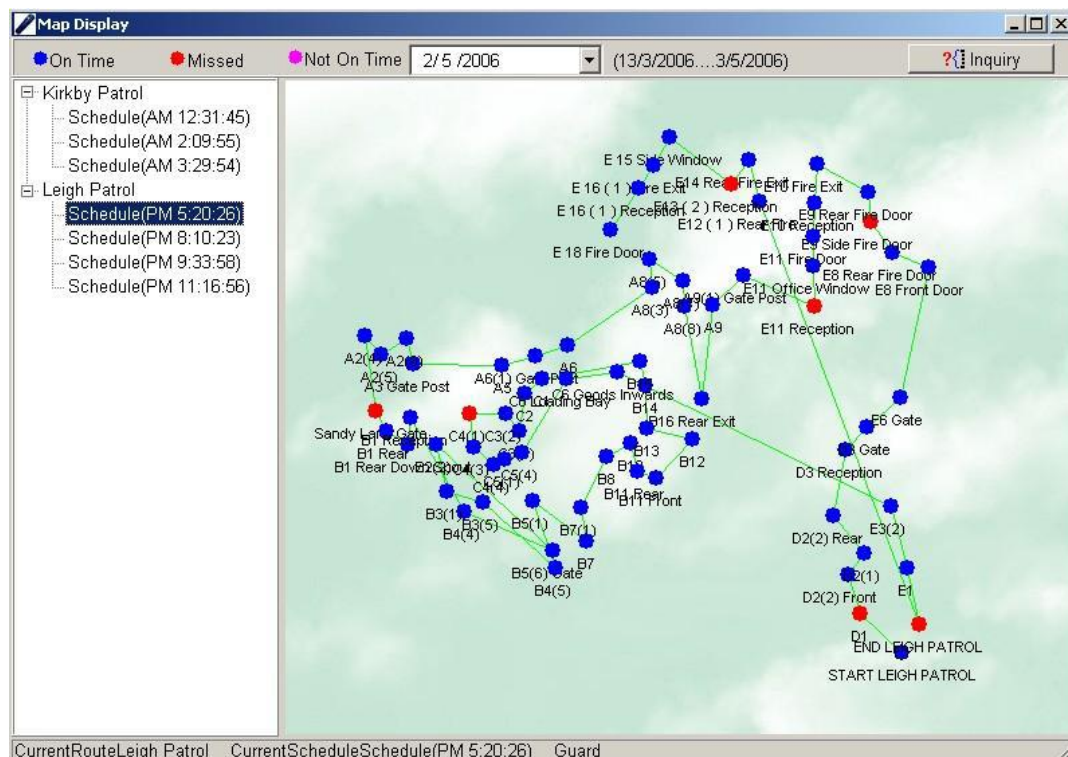
	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0 PAGINA: 31 de 31

Esto muestra las lecturas de tarjeta sin procesar efectuadas por los lectores.

Generalmente se utiliza para rastrear e investigar detalles no filtrados de rondas de vigilancia, y resulta de menor utilidad para supervisores y gerentes.

d) Reporte de Mapa ("MapReport")

Abrir la ventana Reporte de Mapa yendo al menú Reportes y dando click en




Esto genera una representación gráfica de los rondas de vigilancia efectuados en fechas específicas. Esto es útil si el operador ha configurado previamente mapas de rutas durante la configuración de rutas.

Métodos de Salida de Información

Se pueden obtener reportes de vigilancia a través de los siguientes métodos:


- Impresión Cada pantalla de configuración y reporte contiene un botón de Vista Previa o de Imprimir, mediante el cual el operador puede enviar la información mostrada a la impresora.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

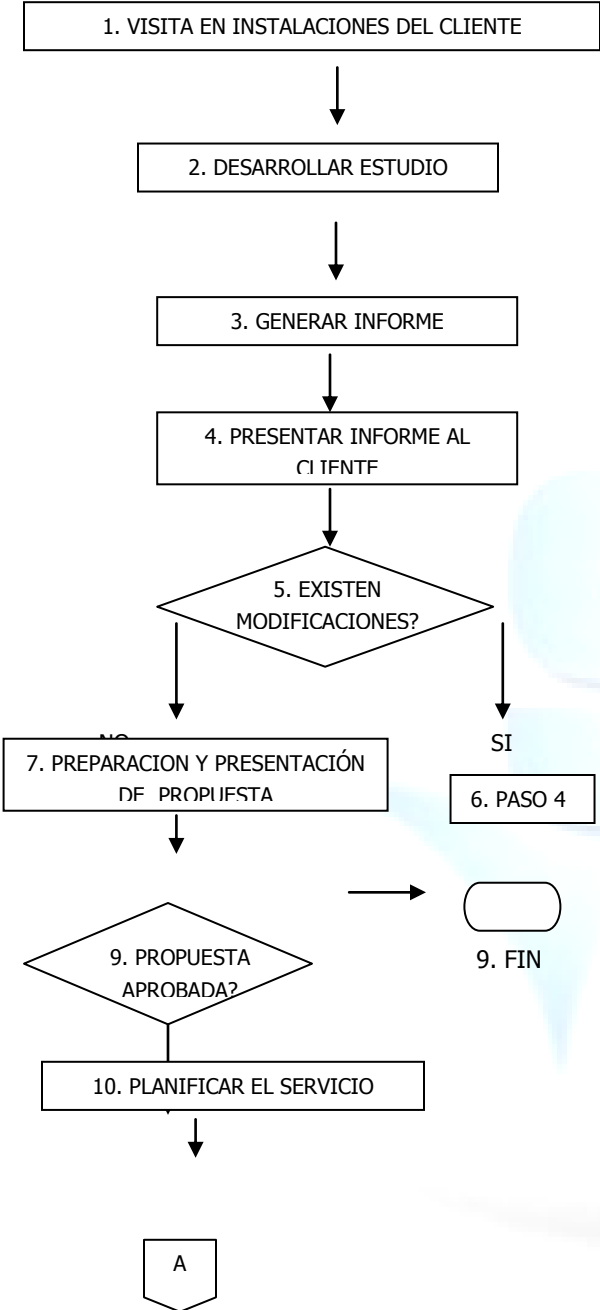
- b) Email: En la mayoría de las pantallas de Vista Previa, presionar el botón permite al operador enviar un correo electrónico con la información mostrada a un destinatario designado.
- c) Adobe PDF: En la mayoría de las pantallas de Vista Previa, al presionar el botón permite al operador exportar la información mostrada a un archivo en formato Adobe PDF.
- d) Microsoft Excel: En la mayoría de las pantallas de Vista Previa, al presionar el botón y seleccionar
- e) Tabla de Excel le permite al operador exportar la información mostrada a formato de Microsoft Excel. Como alternativa, algunas de las interfaces de reportes cuentan con botones marcados Exportar a Excel que realizan esta función directamente.

5.4. FORMATOS

ACTA DE RECIBO DE PUESTO	SSF OP01-01
ACTA DE ENTREGA DE PUESTO	SSF OP01-02
CONTROL DE SUPERVISION	SSF OP01-03
INFORME	SSF OP01-04
REPORTE DE SERVICIO NO CONFORME	SSF OP02-01
REVISION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE SEGURIDAD	SSF OP04-02
VISITA AL CLIENTE	SSF CL06-02

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31


FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	FORMATO EVIDENCIA	RESPONSABLE
 <pre> graph TD 1[1. VISITA EN INSTALACIONES DEL CLIENTE] --> 2[2. DESARROLLAR ESTUDIO] 2 --> 3[3. GENERAR INFORME] 3 --> 4[4. PRESENTAR INFORME AL CI TFNTF] 4 --> 5{5. EXISTEN MODIFICACIONES?} 5 -- SI --> 6[6. PASO 4] 6 --> 9FIN([9. FIN]) 9FIN --> 7[7. VER PROCEDIMIENTO CSP OP01] 7 --> 10GERENTE[10. GERENTE] 5 -- NO --> 7PREP[7. PREPARACION Y PRESENTACIÓN DE PROPIUESTA] 7PREP --> 9APR{9. PROPUESTA APROBADA?} 9APR -- SI --> 10PLAN[10. PLANIFICAR EL SERVICIO] 10PLAN --> A[A] </pre>	<p>2. ESTUDIO DE SEGURIDAD</p> <p>7. VER PROCEDIMIENTO CSP OP01</p>	<p>1. GERENTE</p> <p>2. GERENTE O PERSONA DESIGNADA POR EL GERENTE.</p> <p>3. GERENTE</p> <p>4. GERENTE</p> <p>5. GERENTE</p> <p>7. GERENTE</p> <p>9. GERENTE</p> <p>10. GERENTE</p>

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.FEB.15
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES SSP OP01	REVISION: 0
		PAGINA: 31 de 31

ACTIVIDAD	FORMATO EVIDENCIA	RESPONSABLE
<pre> graph TD A([A]) --> 11[11. REALIZAR ACTA DE RECIBO DE PUESTO (ELEMENTOS DEL CLIENTE)] 11 --> 12[12. ENTREGA DE DOTACION PUESTO] 12 --> 13[13. PROGRAMACION Y PRESENTACION DE PERSONAL Y EQUIPOS] 13 --> 13D{13. SERVICIO CONFORME?} 13D -- NO --> 14[14. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME] 13D -- SI --> 15[15. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO] 14 --> 15 15 --> 16D{16. TERMINACIÓN CONTRATO?} 16D -- NO --> 17[17. PASO 15] 16D -- SI --> 18[18. ACTA DE RECIBO Y ENTREGA DE PUESTO] 17 --> 18 18 --> 19[19. REALIZAR EVALUACIÓN DEL CLIENTE] 19 --> 20D{20. CLIENTE CONFORME CON EL SERVICIO?} 20D -- SI --> 22[22. SOLICITAR RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE Y DARLO A CONOCER] 20D -- NO --> 21[21. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME] 21 --> 14 22 --> FIN1([FIN]) </pre>	<p>11. ACTA DE RECIBO DE PUESTO CSF OP01-01</p> <p>12. INVENTARIO DOTACION DE PUESTO CSF OP01-02</p> <p>13. CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME CSF OP02-01</p> <p>15. CONTROL DE SUPERVISIÓN CSF OP01-03</p> <p>18. ACTA DE ENTREGA DE PUESTO CSF OP01-05</p> <p>19. EVALUACION DEL SERVICIO CSF CB06-03</p>	<p>11. GERENTE</p> <p>12. GERENTE AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>13. GERENTE</p> <p>14. GERENTE</p> <p>15. GERENTE AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>18. GERENTE AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>19. GERENTE AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE</p>

7.9.5.1. FORMATO ACTA RECIBO DE PUESTO

	<p align="center">SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD</p> <p align="center">ACTA DE RECIBO DE PUESTO</p> <p align="center">SSF OP01-01</p>	<p>CONTROL: SI</p> <p>FECHA: 30.MAYO.15</p> <p>REVISION: 7</p>
---	--	--

En _____, D.C, a los _____ días del mes de _____ de _____, se reunieron en el puesto de _____ ubicado en _____, siendo las _____ los señores _____ c

Con los siguientes elementos propiedad del Usuario:

[illegible]

Para constancia firman los que en ella intervinieron.

RECIBE _____
C.C. No. _____

ENTREGA _____
C.C No. _____

7.9.5.2. FORMATO ACTA DE ENTREGA PUESTO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD ACTA DE ENTREGA DE PUESTO SSF OP01-02	CONTROL: SI FECHA: 08.MAY.15 REVISION: 8
---	---	--

En _____, a los _____ días del mes de _____ de _____, se reunieron en el puesto de _____ ubicado en _____, siendo las _____ los señores _____ con cédula No. _____ de _____ Representante de **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD.** y el señor _____ con cédula No. _____ de _____ con el fin de entregar el puesto de _____, en la dirección _____.

Con los siguientes elementos:


DESCRIPCION ELEMENTOS	CANTIDAD	ESTADO	OBSERVACIONES

Para constancia firman los que en ella intervinieron de conformidad de las partes.

RECIBE _____
C.C. No. _____

ENTREGA _____
C.C No. _____

7.9.5.3. FORMATO CONTROL DE SUPERVISION

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD CONTROL DE SUPERVISION SSF OP01-03	CONTROL: SI FECHA:08.MAYO.15 REVISION: 9
---	---	--

FECHA _____

HORARIO _____

ZONA:[illegible]

COORDINADOR

AUXILIAR SERVICIO AL CLIENTE

7.9.5.4. FORMATO INFORME

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD INFORME SSF OP01-04	CONTROL: SI FECHA: 08.MAYO.15 REVISION: 7
---	---	---

DE: _____ FECHA: _____

PARA: _____

ASUNTO : _____

[illegible]

ELABORO :

FIRMA RECIBIDO :

NOMBRE :



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME
SSP OP02

CONTROL: SI

FECHA: 30.MAY.15


REVISION: 4

PAGINA: 4 de 4

7.9.6. PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	30.MAY.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	30.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	30.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME SSP OP02	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la identificación, tratamiento, monitoreo y control de los servicios no conformes.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento aplica a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a:

- Gerencia
- Director Administrativo y Financiero
- Auxiliar de Servicio al cliente
- Operaciones

3. NORMATIVIDAD

ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

Procedimiento de acción correctiva

Procedimiento de Supervisión

Procedimiento Operativo

Procedimiento de Interrelación con el Cliente

4. VOCABULARIO

SERVICIO NO CONFORME: Aquel que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente y normas de la empresa.

DESCARGOS: Información entregada por los vigilantes y supervisores cuando se presume que se han incumplido los requisitos y/o funciones establecidos por la empresa y/o el cliente y que pueden poner en riesgo la funcionalidad e imagen de la empresa ante el cliente.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME SSP OP02	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

5. PROCEDIMIENTO

5.1 GENERALIDADES

Los servicios no conformes están relacionados por: pérdida de elementos con responsabilidad del funcionario de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, previo resultado de una investigación, incumplimiento de normas y consignas establecidas por el cliente y/o la empresa, quedando registradas en el formato investigación disciplinaria SSF OP02-02, donde se analiza los descargos de las personas involucradas y se decide las medidas disciplinarias tales como: Sanciones, llamadas de atención, despidos, pago parcial o total del incidente.

En caso de incurrir por primera vez en:


- Retardo del empleado a las instalaciones del cliente.
- La omisión de las revistas establecidas en cada uno de sus puestos (supervisión).
- La omisión por parte del personal de los controles establecidos (Control de rondas y reportes a la central)
- El daño causado a los equipos de comunicación e intendencia

Se realizara un llamado de atención verbal y una recapitación.

De igual manera las quejas y reclamos efectuados por comunicación directa del cliente son atendidas personalmente por el Gerente y el Auxiliar de Servicio al cliente, dejando registro en el formato Visita al Cliente (SSF CB 06-02)

Con esta información se realiza el tratamiento de quejas y reclamos se analiza la causa raíz del problema, y se busca una posible corrección o solución al incidente, mediante (formato Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva o mejora SSF CL04-01

Las acciones tomadas para el tratamiento del Servicio no Conforme son responsabilidad del responsable del proceso bajo la supervisión de la Gerencia y Director Administrativo y Financiero

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME SSP OP02	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

5.2 FORMATOS

SERVICIO NO CONFORME

SSF OP02-01

INVESTIGACION DISCIPLINARIA

SSF OP02-02

VISITA AL CLIENTE

SSF CB06-02

FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS Y DE MEJORA

SSF CB04-01



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME
SSP OP02

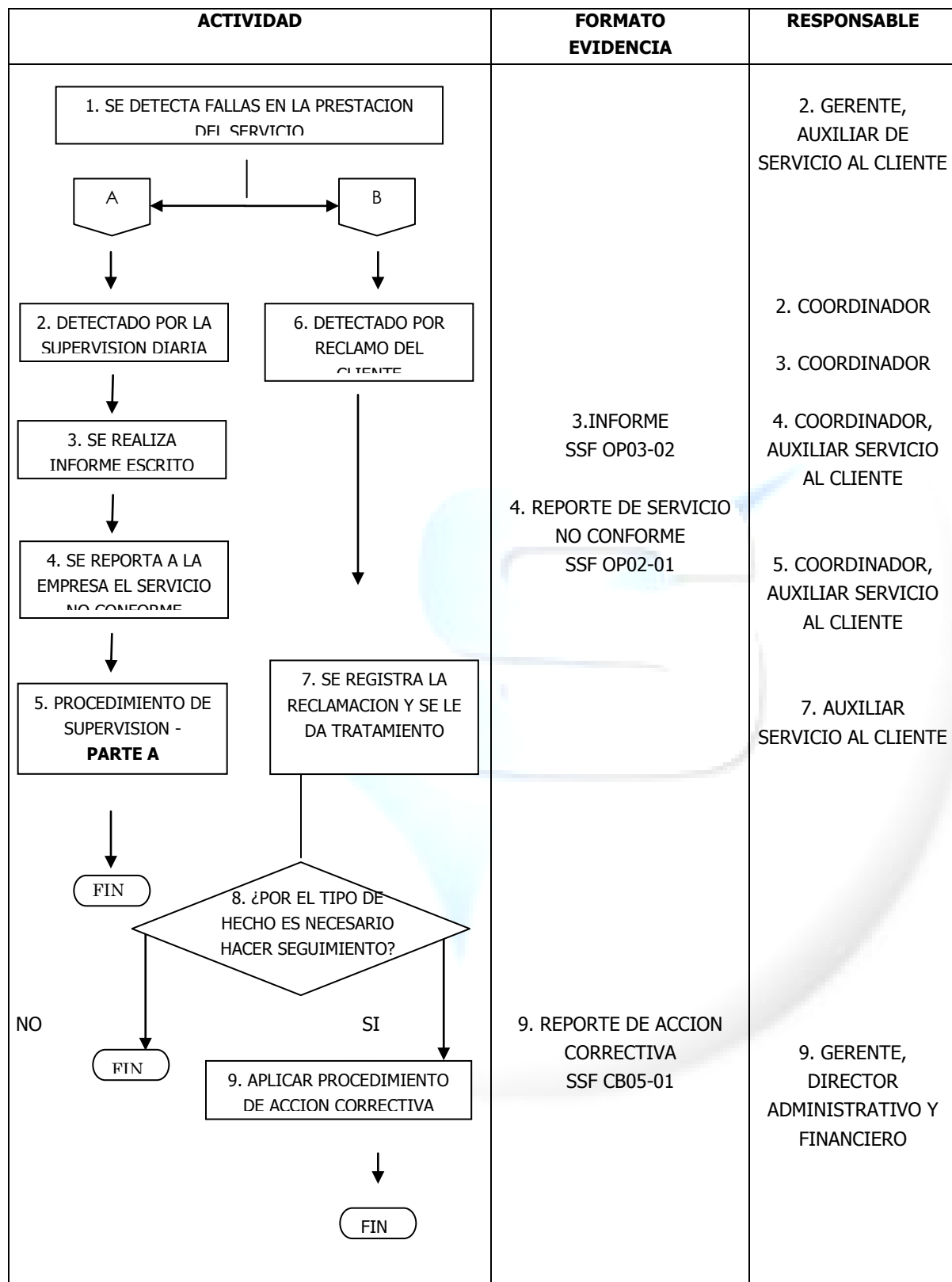
CONTROL: SI

FECHA: 30.MAY.15


REVISION: 4

PAGINA: 4 de 4

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME



7.9.6.1. FORMATO REPORTE SERVICIO NO CONFORME

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD REPORTE DE SERVICIO NO CONFORME SSF OP02-01	CONTROL: SI FECHA: 08.MAY.15 REVISION: 5
---	---	--

Bogotá, _____

DE: _____

PARA: _____

ASUNTO: _____

SERVICIO NO CONFORME

DESCRIPCION

AUSENCIA AL SERVICIO SIN JUSTIFICACION
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS Y CONSIGNAS
FALLAS EN LOS REPORTES DE MARCACION
DESCUIDO ELEMENTOS DE DOTACION
INCORRECTA PRESENTACION
PERDIDAS O DAÑOS ELEMENTOS USUARIOS
MARCACION
RETARDO AL SERVICIO SIN JUSTIFICACION

DETALLES DEL INFORME:

NOMBRE DEL INFORMANTE

C.C.

RECIBE:

NOMBRE

CARGO

FECHA RESPUESTA

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO SSP OP03	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

7.9.7.PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	30.MAY.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	30.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	30.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO SSP OP03	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

1. OBJETIVO

Garantizar el funcionamiento de los equipos de comunicación, vehículos y armamento, sistema de alarmas, Control de Rondas Proxiguard, que afecten la prestación del servicio.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este instructivo rige a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a:

- Gerencia
- Auxiliar Servicio al cliente
- Almacén

3. NORMATIVIDAD

ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad

4. VOCABULARIO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

5. PROCEDIMIENTO

GENERALIDADES

La revisión del estado de conservación, aseo, mantenimiento y operación del equipo de seguridad es importante para poder recomendar nuevas adquisiciones, su innovación, reparación o cambio.

La inspección debe comprender la revisión de armas, equipo de comunicaciones, vehículos y sistemas de seguridad.



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO
SSP OP03

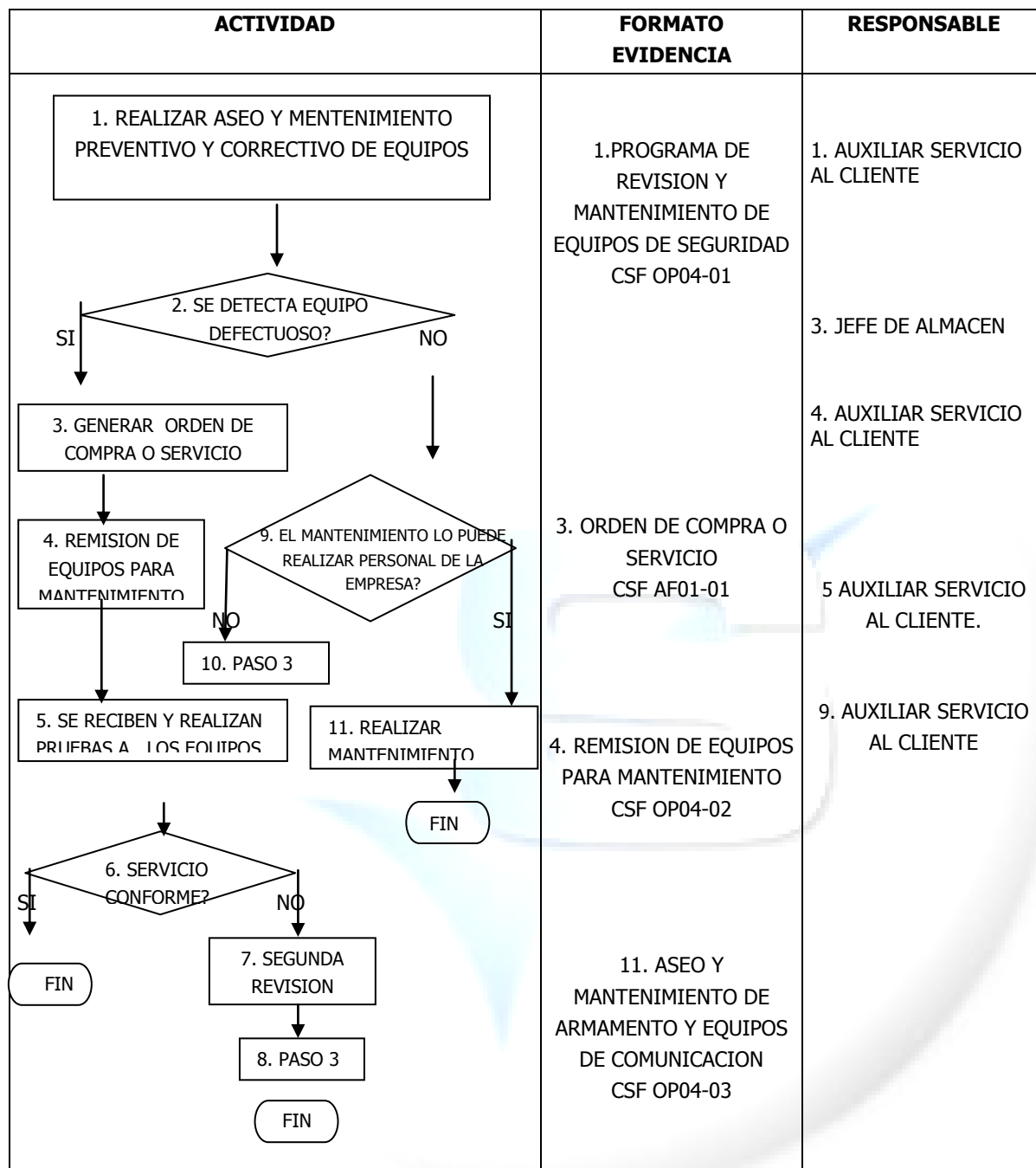
CONTROL: SI

FECHA: 30.MAY.15

REVISION: 4

PAGINA: 4 de 4

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



5.2 FORMATOS

1. REVISION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

SSF OP04-01

7.9.7.1. FORMATO REVISION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

[illegible]

AUXILIAR SER. CLIENTE

TEC. REVISOR: _____

GERENTE



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA
SSP OP04

CONTROL: SI

FECHA: 30.MAY.15


REVISION: 4

PAGINA: 4 de 4

7.9.8. PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	30.MAY.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	30.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	30.MAY.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SSP OP04	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

PARTE 1 OPERATIVO

OBJETO

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, ha establecido el presente procedimiento con el fin de preparar al personal de la empresa ante cualquier situación de asalto, atraco, robo, hurto, asesinato, incendio o cualquier otra amenaza que pueda generar riesgo a las operaciones de la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento va dirigido a:

- TODO EL PERSONAL

PRINCIPIO DE EMERGENCIA


Situación anómala que pueda provocar daños a las personas, bienes o activos, producida por un incendio, explosión, accidente de personas, fugas de gases, derrames, actividades ilícitas, etc.

PROCEDIMIENTO

Debido a los imprevistos que pueden ocurrir durante la prestación del servicio se establece un plan básico de emergencia que se debe cumplir cuando se presente el hecho.

1. SE ORIGINA LA SITUACION DE EMERGENCIA, SE IDENTIFICA Y VERIFICA EL HECHO.

- Clase de riesgo o suceso.
- Posibles responsables o autores.
- Dirección, localización exacta.
- Principales características de los autores.
- Ubicación exacta de la persona que comunica el suceso dentro de la dependencia.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SSP OP04	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

2. SE INFORMA A LA EMPRESA

Identificado el riesgo en todas sus formas, la persona asignada por el cliente, debe informar a la empresa (SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD), todo lo necesario y expuesto para la coordinación del apoyo requerido, realimentando constantemente con información veraz y oportuna al Auxiliar de Servicio al cliente, Si es el caso comunicarse al número de emergencia 123.

3. EL AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE VERIFICA E INFORMA.

El Auxiliar de Servicio al cliente analiza la gravedad del suceso y comunica inmediatamente la novedad al **Gerente**, informando detalladamente los acontecimientos, seguidamente informa rápida y oportunamente los detalles del caso.


4. ¿SE REQUIERE APOYO DE BOMBEROS, RED DE APOYO POLICIA NACIONAL, ETC.?

5. SI se requiere apoyo de Bomberos, Ambulancia o Red de Apoyo de la Policía Nacional de acuerdo al hecho, el **Auxiliar de Servicio al cliente** comunica de inmediato a la autoridad competente y al Gerente para que se presente en el lugar.

6. NO se requiere apoyo, entonces hace presencia el **Auxiliar de Servicio al cliente** en el lugar, para apoyar al personal asignado, sin perder la comunicación con el Gerente.

7. ¿PUEDE CONTROLAR LA SITUACION EL AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE?

El Auxiliar de Servicio al Cliente debe hacer presencia en el lugar del incidente, en forma inmediata para apoyar al personal asignado por el cliente, sin perder la comunicación con el Gerente.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SSP OP04	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

8. SI el Auxiliar de Servicio al Cliente puede controlar la situación entonces hace una inspección ocular, seguidamente informa al Gerente de la Empresa y contacta al usuario comunicando lo sucedido.

9. NO Si la situación no puede ser controlada por el Auxiliar de Servicio al Cliente debe asumir de inmediato la dirección y asesoría el Gerente, en el lugar de los acontecimientos, para verificar lo sucedido tomando la acción correctiva del caso.


10. VERIFICA SITUACION Y COORDINA ACCIONES A TOMAR

11. SE REALIZA INFORME DETALLADO DE LOS HECHOS PÒR LAS PARTES INVOLUCRADAS.

Corresponde a las partes involucradas según el caso, (personal asignado por el cliente, Auxiliar de Servicio al cliente, Gerente), elaborar un informe detallado de los hechos teniendo en cuenta, hora, lugar, dirección, descripción del suceso, procedimiento y demás detalles y registros que nos puedan servir para aclarar los hechos y realizar una investigación oportuna, real y eficaz.

12. INFORME A USUARIO

Después de evaluada e investigada la situación, la Gerencia comunica al usuario mediante un informe, respaldado con evidencias, las probables causas, falencias y medidas correctivas a tomar en el caso.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SSP OP04	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

PARTE 2 ADMINISTRATIVO

En caso de accidente o lesión al personal que se encuentra dentro de las instalaciones de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, (Administrativo o Visitantes), de inmediato se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1. IDENTIFICACION DE LA VICTIMA.
2. CLASE DE LESION O HERIDA.
3. LUGAR DEL ACCIDENTE.
4. CAUSA DEL ACCIDENTE.
5. PRESTAR LOS PRIMEROS AUXILIOS.
6. LLAMAR A LA RED DE APOYO Y SOLICITAR LA AYUDA REQUERIDA.


Teniendo en cuenta los anteriores puntos y evaluando la gravedad de la lesión se procederá a llamar una ambulancia (Si el caso lo amerita) o se trasladará a un hospital o clínica cercana en los vehículos que se encuentran disponibles en la empresa.

Se debe Tener en cuenta el porte del carne de la E.P.S. de la víctima y los demás documentos requeridos para el caso.

Se debe realizar un informe de los hechos para ser presentado a la A.R.L.

Se debe informar de inmediato a la Gerencia, Jefe de Talento Humano.

Se deberá realizar un informe de los hechos para ser presentado a Gerencia y la A.R.L.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.MAY.15
	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SSP OP04	REVISION: 4
		PAGINA: 4 de 4

Se debe Tener en cuenta el porte del carne de la E.P.S. de la víctima y los demás documentos requeridos para el caso.

LISTADO DE ELEMENTOS BASICOS DE DOTACION PARA EL BOTIQUIN PROMEROS AUXILIOS DE CONFIAR SEGURIDAD.

- Aplicadores
- Apósitos
- Baja Lenguas
- Bolsas de Plástico
- Esparadrapo de Papel
- Esparadrapo de tela
- Gasa
- Tijeras de Material
- Vendas adhesivas
- Vendas de rollos
- Libreta y esfero
- Listado de Teléfonos de Emergencia
- Manual de Primeros Auxilios
- Guantes Quirúrgicos
- Tapabocas



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA
SSP OP04

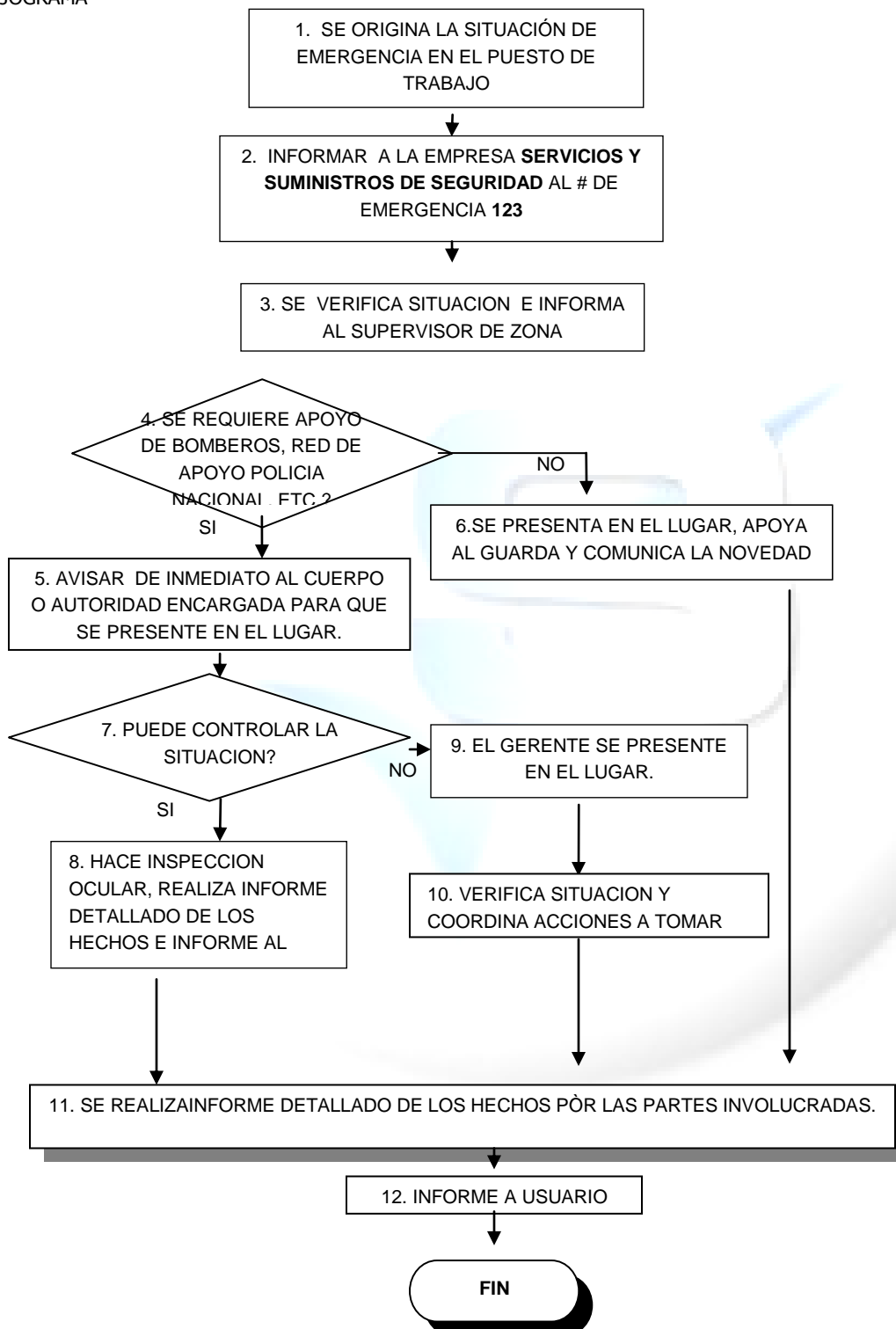
CONTROL: SI

FECHA: 30.MAY.15

REVISION: 4

PAGINA: 4 de 4

FLUJOGRAMA




	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 219 de 316

7.9.9. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	30.JUN.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	30.JUN.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	30.JUN.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

1. OBJETIVOS

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 220 de 316

Seleccionar y vincular personal idóneo y confiable con los más altos estándares de Calidad y Seguridad, de tal manera que se cumplan con todos los requisitos internos y externos para brindar un excelente servicio, satisfaciendo las necesidades del cliente.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para la selección de todo el personal, su adecuado funcionamiento está bajo la responsabilidad del Jefe de Talento Humano

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Manual de Funciones SSF MFP -01-01
- NORMA ISO 9001
- Resolución 2346

4. VOCABULARIO

ACCIDENTE DE TRABAJO: Todo suceso repentino que sobrevenga con causa u ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte. Así como el que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante, durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún por fuera del lugar y horas de trabajo; igualmente el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo y viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. (Ley 1562 de 2012).

ACTIVIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO: Consiste en realizar un proyecto social o artístico mediante el trabajo en equipo de un grupo de empleados o personas que deben colaborar conjunta y coordinadamente. Las actividades se diseñan y ejecutan con los mismos estándares que las actividades similares que organiza habitualmente el área de Talento Humano.

AFILIACIÓN: Acto administrativo de la Tesorería General de la Seguridad Social por el que se realiza la incorporación al Sistema de la Seguridad Social de un sujeto protegido, lo que le convierte en titular de derechos y obligaciones con el mismo. En general se solicita por el empleador para los trabajadores por cuenta ajena y por el propio trabajador si lo es por cuenta propia. Da lugar a la asignación del Número de Afiliación, de carácter vitalicio y único para todo el Sistema

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01		FECHA: 30.JUN.2015
			REVISION: 3
			PAGINA: 221 de 316

AGOTAMIENTO: Conjunto particular de síntomas creado por la tensión crónica o grave, relacionada directamente con la carrera profesional, más que con los problemas personales. Se caracteriza por síntomas como fatiga crónica, escasez de energía, irritabilidad y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia uno mismo

ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN: Estudio de los objetivos a corto y a largo plazo de la organización, de las necesidades de recursos humanos, de los índices de eficiencia y del clima de la organización en relación a las necesidades de formación de la organización

ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO: Siglas P.T

Proceso que investiga, describe, analiza y descompone las diferentes funciones, tareas y operaciones, así como las condiciones de trabajo y de otros elementos, que en su conjunto configuran una actividad laboral concreta, o sea, un puesto de trabajo.

Proceso de descripción y registro de los fines, características de las tareas y los cometidos de un puesto de trabajo en un entorno organizativo dado, a fin de determinar el perfil de habilidades, experiencia, conocimientos y necesidades individuales. Proceso que consiste en recopilar y organizar sistemáticamente información relativa a los diferentes puestos de trabajo. Método sistemático de recopilar y organizar la información relativa a las tareas, cometidos y responsabilidades de un puesto de trabajo específico.

APTITUD: Capacidad potencial suficiente e idónea para realizar un tipo específico de trabajo.

CAMBIO ORGANIZACIONAL: Proceso a través del cual una organización llega a ser de modo diferente de lo que era en un momento dado anterior. Todas las organizaciones cambian pero el reto que se plantean los directivos y, en general, todas las personas de la organización, es que el cambio organizacional se produzca en la dirección que interesa a los objetivos de la organización. Es por ello que se habla de gestión del cambio, agentes de cambio, intervención para el cambio, resistencia al cambio, etc.

CAPACIDAD: Una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La capacidad laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
SSP TH01

CONTROL: SI

FECHA: 30.JUN.2015

REVISION: 3

PAGINA: 222 de 316

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

El objeto del programa de Prevención de Riesgo Psicosocial, está alineado con la normativa de la resolución **2646 DE 2008**, que establece disposiciones y define las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

Los componentes mínimos que debe contener el programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, son los siguientes:

Método: Contempla la definición de objetivos, universo y procedimientos para desarrollar la vigilancia epidemiológica.

Objetivo: Monitoreo e intervención permanente de factores de riesgo psicosocial, para mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas. Adicionalmente, se deben establecer objetivos específicos que apunten a los logros que se esperan en un período de tiempo determinado, indicando los criterios de evaluación de resultados.

PROCEDIMIENTO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA:

Evaluación de los factores psicosociales y de sus efectos, mediante el uso de instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Establecimiento de criterios para identificar grupos prioritarios de atención, mediante asociaciones entre factores de riesgo psicosocial y sus efectos.

Seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias de los grupos.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: En el proceso de recolección de los datos se debe especificar la fuente de donde se obtienen los datos, los instrumentos, la evaluación de la

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 223 de 316

calidad de los datos, la tabulación y el establecimiento de mecanismos para la consolidación, el análisis de los datos y la divulgación de la información a las instancias pertinentes, guardando la debida reserva.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA: La evaluación debe permitir conocer el funcionamiento del programa, los efectos reales de las actividades de control de los factores psicosociales y servir para realizar los ajustes que requiera el programa.

La evaluación debe realizarse anualmente, a partir de la confrontación de los objetivos previstos y de los logros obtenidos, identificando los aspectos que facilitaron y los que dificultaron el logro de los resultados. La evaluación comprende la gestión del programa de vigilancia epidemiológica, los servicios y los resultados obtenidos, mediante indicadores y criterios cualitativos.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: El empleador debe asignar los recursos necesarios, tanto físicos como técnicos, financieros y humanos, para la ejecución de las actividades del programa.

ENCUESTA DE RIESGO PSICOSOCIAL: Batería definida por el Ministerio de Trabajo para medir los factores intralaborales y extralaborales que pueden generar riesgo psicosocial en el colaborador.

CLIMA LABORAL: Estado de satisfacción profesional de los empleados, que obviamente depende de factores diversos: relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo, disposición de recursos, funcionamiento de la Empresa, entre otros.

COMPETENCIAS: **Conjunto**, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos

COMUNICACIÓN: Acción de transmitir o recibir información y sentimientos, comprobando la buena recepción por parte del destinatario y facilitando el diálogo para que los mensajes sean completos.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 224 de 316

Es la fase primaria de participación en la Empresa; con la comunicación se consigue: Identificar el proyecto Empresarial y que las personas trabajadoras consideren dicho proyecto como algo propio.

CONDICIONES DE TRABAJO: Conjunto de aspectos físicos, legales y sociales y organizativos que constituyen el contexto en que una persona trabajadora desarrolla sus tareas que crean el medio ambiente de un puesto y grupo de trabajo.

CONSIGNAS: Ordenes, disposiciones y normas de carácter obligatorio impartidas por la Empresa o por el usuario, determinantes en el buen desarrollo del contrato.

- Consignas Generales: Son aquellas que imparte la Empresa para todo el personal.
- Consignas Específicas: Son ordenes esporádicas.

CONTRATO: Es el pacto o acuerdo entre el trabajador y/o empresario en virtud del cual el trabajador se compromete de manera voluntaria, a la realización o prestación de servicios, por cuenta del Empresario y dentro de su ámbito de organización y dirección, a cambio de una retribución. Se puede celebrar de forma verbal o escrita.

HABILIDADES/DESTREZAS: Capacidad de un individuo para realizar con pericia, precisión, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo una misión.

MINUTA: Cuaderno foliado y marcado que se destina a cada puesto de trabajo, en el cual el vigilante, deja constancia escrita de las novedades y/o hechos que se suceden durante el turno y al recibir y entregar el puesto.

MOTIVACIÓN: Aquello que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En GRH alude al deseo que tiene el individuo de realizar su trabajo lo mejor posible, o de realizar el máximo esfuerzo en la ejecución de las tareas que se le han asignado.

RECLUTAMIENTO: Proceso de creación de una reserva de candidatos para un determinado puesto de trabajo; el primer pasó del proceso de contratación. Conjunto de

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 225 de 316

actividades y procesos encaminados a obtener, de acuerdo a la legislación, el número suficiente de personas adecuadas, de forma que tanto las personas como la organización, puedan elegir en función de sus intereses a corto y largo plazo.

SALARIO: Es la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los períodos de descanso computables como de trabajo.

SEGURIDAD SOCIAL: Sistema a través del cual el Estado garantiza a las personas comprendidas en su campo de aplicación, así como a los familiares o asimilados que tuvieran a su cargo, la protección adecuada frente a las contingencias y en las situaciones que contempla la ley.


SELECCIÓN: Proceso mediante el cual se elige el personal idóneo, para desempeñar las funciones requeridas por la Empresa.

VACACIONES: Es un descanso remunerado que se disfruta proporcionalmente al tiempo trabajado sin necesidad de que transcurra un año. El periodo que le correspondería se calcula teniendo en cuenta que el periodo completo de vacaciones previsto en el Estatuto de los Trabajadores es como mínimo de 15 días naturales por año de trabajo.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES:

- a. **NECESIDAD DE PERSONAL.** La Gerencia manifiesta la necesidad de vincular personal e informa al Jefe de Talento Humano para iniciar proceso de selección, a

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 226 de 316

través del Formato de “REQUISICIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO SSF TH01-17

- b. En el caso del personal tercerizado, se establece inmediatamente el perfil del personal, se contacta a la temporal y se suministra la información completa de perfil, horario, salario y condiciones técnicas específicas a través del formato de Requisición de Personal.
- c. **CONVOCATORIA INTERNA:** Para el cubrimiento de personal se puede optar por la revisión del personal interna, quienes participaran del concurso interno para el cubrimiento de una vacante, en las diferentes áreas de la compañía, el personal que se postule deberá cumplir los siguientes requisitos:
 1. Notificar mediante documento escrito la intención de participar del proceso de convocatoria interna a su jefe inmediato.
 2. Llevar como mínimo 6 meses en la compañía
 3. No tener anotaciones ni llamados de atención en los últimos 6 meses.
 4. Cumplir con el perfil mínimo requerido para el puesto vacante.
 5. Participar del proceso de selección en todas sus fases y actividades que sean determinantes para validar el proceso de selección.
- d. **PROMOCION INTERNA:** Podrán ser candidatos a promoción interna los colaboradores que sean postulados por el Jefe Inmediato o la Dirección de Operaciones, sin que medie proceso de selección, salvo justificación que debe ser enviada a la Dirección de Talento Humano para soportar el movimiento por promoción interna, los requisitos que deben ser tenidos en cuenta por el Jefe Inmediato, son los siguientes:
 1. Llevar como mínimo 6 meses en la compañía
 2. No tener anotaciones ni llamados de atención en el último año.
 3. Cumplir con el perfil mínimo requerido para el puesto vacante o demostrar las habilidades y competencias para el puesto al cual lo está postulando.
- e. **RECOGER LAS HOJAS DE VIDA.** Detectada la necesidad se inicia la convocatoria mediante la solicitud en la Red de Apoyo, Plan de referidos a través de los Empleados y/o ex empleados, recomendación personal y páginas de Internet.
- f. **PRESELECCIÓN:** De acuerdo al manual de funciones y a los “REQUISITOS DE INGRESO SSF TH01-01” el Jefe de Talento Humano, realiza la preselección de las hojas de vida, los aspirantes deben traer como mínimo los siguientes documentos:



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
SSP TH01

CONTROL: SI

FECHA: 30.JUN.2015

REVISION: 3

PAGINA: 227 de 316

- 2 CERTIFICACIONES PERSONALES MINIMO 2
- 3 CONSTANCIA JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO
- 4 FOTOCOPIAS DE CURSO DE VIGILANCIA
- 5 FACTOR RH
- 6 FOTOCOPIA CERIFICADO DE LA POLICIA
- 7 ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DE LA PROCURADURIA
- 8 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DE LA FISCALIA
- 9 LIBRETA MILITAR
- 10 FOTOCOPIAS (5) DE LA CEDULA DE CIUDADANIA
HOJA DE VIDA MINERVA 1003 DEBIDAMENTE ELABORADA
- 11 CON FOTO
- 12 CERTIFICACION AFILIACION EPS Y PENSIONES
- 13 COPIA DIPLOMA Y ACTA DE BACHILLER

g. En el caso del personal tercerizado la temporal envía tres o cuatro opciones de personal para ser estudiados y verificados por SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

h. **VERIFICACION DE ANTECEDENTES, JUDICIAL Y VIAL:** Teniendo el personal preseleccionado ya sea directo o tercerizado el Jefe de Talento Humano realiza la verificación de los aspirantes en todas las centrales de riesgo y en caso de requerir que sea conductor en el SIMIT, RUNT y demás entidades que emitan información, para evidenciar que no existan antecedentes legales ni judiciales; estos registros se dejan en la hoja de vida.

i. **ENTREVISTA:** Una vez avalados por el Gerente, los aspirantes son entrevistados por el Jefe de Talento Humano; durante esta entrevista se evalúan las características generales del candidato teniendo en cuenta las especificaciones del perfil de cargo y esta información se registra en el formato de "ENTREVISTA PSICOLÓGICA SSF TH01 – 02"

Igualmente se aplican las pruebas psicológicas según la matriz (anexo 1) siendo potestad de Talento Humano aplicar las que profesional considere adecuadas; los resultados de estas serán una herramienta de apoyo para la aprobación en el proceso de selección, mas no determinantes y los resultados serán manejados con estricta confidencialidad, y no podrán ser enviados al cliente aun cuando medie solicitud por escrito.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 228 de 316

Las hojas de vida de los aspirantes no seleccionados una vez entrevistados serán archivadas para ser tenidos en cuenta en un futuro proceso de selección si pasan las pruebas, de lo contrario pueden ser destruidas.

- j. **AUTORIZACION Y REGISTRO DACTILAR:** El aspirante autoriza que se realice el proceso de verificación e ISP, registrando su aprobación en el formato “AUTORIZACIÓN SSF TH01 – 03”; igualmente se elabora el registro dactilar que es tomado por el Jefe de Talento Humano o una persona idónea, se registra en el formato “REGISTRO DECACTILAR SSF TH01-04” y “AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SSF TH01 – 15”
 - k. **POLIGRAFIA:** Se establece que para la incorporación de los cargos administrativos y técnicos se efectuara poligrafía pre-empleo o cuando según solicitud de cliente quede definido en el acuerdo de servicio para la incorporación del personal en el puesto de trabajo, pudiéndose realizar pruebas poligráficas de rutina.
 - l. **VERIFICACION DE LA INFORMACION:** El Jefe de Talento Humano o una persona idónea seleccionada a quien ellos designen, verifica la información suministrada en las referencias labores y personales, y consigna la información en el formato “VERIFICACION DE LA INFORMACION E ISP SSF TH 01 –05”.
 - m. **EXAMEN MÉDICO.** El departamento de Talento Humano elabora la orden para el examen médico para el proveedor respectivo, quien remite una constancia escrita del resultado de examen.
- Para los aspirantes que deben asumir cargos que impliquen conducir, se realiza la valoración médica de ingreso de acuerdo a la Resolución 2346 y 12336
- n. **VISITA DOMICILIARIA:** Con el objetivo de confirmar entorno familiar, social, situación económica, amistades, aspiraciones y en general recolectar toda clase de información que pueda determinar claramente antecedentes del aspirante la persona con la competencia requerida, practica a todo el personal exceptuando los socios de la Empresa, o el personal tercerizado que no realice actividades que generen riesgo y/o que su contratación sea menor de cuatro meses, salvo casos en que por la criticidad del cargo sea necesaria. La visita domiciliaria quedara consignada en el formato “VISITA DOMICILIARIA E I.S.P SSF TH01-08”
 - o. **EVALUACION DE COMPETENCIAS DE CONDUCCION:** Para los empleados que dentro de sus funciones deban conducir cualquier tipo de vehículo debe aplicarse la “EVALUACION DE CONOCIMIENTOS BASICOS DE CONDUCCION SSF OP06-06” que debe ser complementada con la evaluación práctica, este registro se guarda dentro de los registros del “CONTROL DE SEGURIDAD VIAL SSP OP06”

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 229 de 316

p. **CONTRATACIÓN:** Una vez desarrolladas las actividades anteriores, se elabora el contrato, y la afiliación a la ARL 1 día antes de iniciar labores, se diligencian los formatos “RESUMEN HOJA DE VIDA SSF TH01-09” y “FOLIO DE VIDA SSF TH01-10”; una vez el empleado recibe su puesto de trabajo se realizan las respectivas afiliaciones a Caja de Compensación Familiar, fondos de pensión y EPS.

q. Para el personal tercerizado como mínimo se solicitan los siguientes documentos:

- Hoja de Vida (completa y preferiblemente con foto)
- Fotocopia de la Cedula
- Copia del Contrato firmado por las partes
- Copias a color de las afiliación realizadas al Sistema de Seguridad Social (EPS, ARL y CCF sin excepción, para el caso de AFP la certificación de afiliación)
- Resultados de las pruebas
- Concepto claro de la aptitud del personal para el cargo
- Copia examen médico de ingreso
- Copia de resultados de requerimientos especiales que se hayan realizado durante el proceso de selección (si los hay)

r. **CUENTA DE NOMINA:** El Jefe de Talento Humano elabora la orden autorizada por la Gerencia y envía al aspirante al Banco para que se realice la apertura de la cuenta de Nomina.

s. **INDUCCIÓN:** En esta etapa se le proporciona al nuevo trabajador la información para que desempeñe a cabalidad sus funciones. Se entrega temas referentes a la organización, procesos, normas y procedimientos de seguridad, INDUCCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN SSF TH01-06, EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN PARA INCORPORACIÓN SSF TH01-07 y Código de Ética a saber:

CODIGO DE ETICA

Este código de **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**, permite conocer las disposiciones primordiales de la Empresa, y comprender que deben ceñirse a ellas y a los procedimientos que de ellas se desprenden, a saber:

1. Ser Honesto y Sincero
2. Comprometerse con la Empresa
3. Suministrar información veraz a la Empresa

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISIÓN: 3
		PAGINA: 230 de 316

4. Tener y promover un espíritu de colaboración
5. Ser Leal con la Empresa
6. Respetar a los superiores y a los compañeros.
7. Defender la Empresa ante cualquier amenaza interna o externa.
8. Cumplir con todas las normas de la Empresa.
9. Ser responsable con las funciones que se le encomienden.
10. Generar un ambiente de trabajo agradable y de cordialidad.

Asimismo, se compromete a no violar el Código de Ética y a informar cualquier tipo de violación al mismo, asumiendo las consecuencias que la violación de este genere.

- t. **ENTREGA DE DOTACION:** De acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada cargo, el Jefe de Talento Humano entrega los elementos de trabajo para que el nuevo empleado desempeñe eficientemente sus labores, se debe dejar el registro en el formato "INVENTARIO DE DOTACION PERSONAL SSF TH 01-11".
- u. **ENTRENAMIENTO** Este entrenamiento se realiza por medio del Jefe inmediato de acuerdo al Manual de funciones SSF MFP 01-01 que se incluye en el Estudio de Seguridad que se realiza al puesto en conjunto con el Usuario. Este durará mínimo un día, máximo dos; en este entrenamiento se le brindan al empleado las herramientas conceptuales, de experiencia y técnicas necesarias para el excelente desempeño de sus funciones.
- v. **REVISIÓN** El cumplimiento cabal de los requisitos del proceso de Selección es responsabilidad del Jefe de Talento Humano; quien tiene 8 días hábiles después de la fecha de contratación para pasar las carpetas de ingreso a revisión y firma del Contrato por parte del Representante Legal quien antes del ingreso al sistema de nómina, revisa y aprueba la calidad del proceso de selección.

6. CARGOS CRÍTICOS

La Empresa ha determinado, según la actividad propia de la organización que TODOS LOS CARGOS de la compañía SON CRITICOS, por lo anterior se aclara que las únicas excepciones al cumplimiento del presente procedimiento son los SOCIOS de la Empresa.

7. MANTENIMIENTO DE PERSONAL

Con el objetivo de realizar seguimiento al recurso humano de **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD.**, se ha determinado los siguientes controles:

- a. **ACTUALIZACIÓN DE DATOS:** Al iniciar la contratación y anualmente, todos los datos básicos del personal deben ser actualizados. El registro se consigna en el formato "ACTUALIZACION DE DATOS SSF TH01 – 12".

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 231 de 316

- b. **REGISTRO DECACTILAR:** Se debe actualizar el registro dactilar en el formato "REGISTRO DECACTILAR SSP TH01-04", Cada dos años.
- c. **EXAMEN MEDICO PERIODICO:** Se establece que cada dos años se efectuó el examen periódico, o según requerimientos del cliente
- d. **VISITA DOMICILIARIA:** se realizará una actualización de la visita domiciliaria registrando la información en el formato "VISITA DOMICILIARIA E I.S.P SSP TH01-08", cada dos años, o cuando los directivos de la Empresa lo consideren oportuno.
- e. **VACACIONES:** Todos los empleados tienen derecho a tomar sus vacaciones después de un año trabajado, de acuerdo a previa coordinación con el Jefe de Talento Humano, antes del ingreso a laborar después de sus vacaciones deben acercarse al almacén con su dotación para hacer la respectiva actualización, se debe dejar el registro en el formato "INVENTARIO DE DOTACION PERSONAL SSP TH 01-11" cada vez que el empleado requiera el cambio de la dotación se debe diligenciar en el mismo registro la trazabilidad de la devolución.
- f. **HOJA DE VIDA DE PERSONAL ANTIGUO:** cuando el personal lleve más de cinco años se debe realizar una revisión de los documentos existentes en la hoja de vida y depurar los mismos, dejando solo los vigentes y necesarios para consulta (afiliaciones, contrato, formatos de acuerdo al SGC, última visita domiciliaria, últimos cursos, ultimas verificaciones judiciales, etc.) los demás documentos deben archivar en una carpeta tipo celuguia y guardarse en el archivo inactivo.
- g. **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:** para esta labor SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD., ha establecido el "PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PERSONAL TH 03".

8. DESVINCULACION DEL PERSONAL

a. MOTIVOS DE RETIRO

a). Terminación de Contrato: La Dirección del Talento Humano está pendiente de la fecha de terminación del Contrato y con un mes de anticipación se reúnen los directivos para tomar la decisión de a quien se le renueva el contrato, en caso de no renovación se le entrega una carta de aviso con 30 días de anticipación indicando la fecha hasta la cual labora. Igualmente en caso de presentar un

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01		FECHA: 30.JUN.2015
			REVISION: 3
			PAGINA: 232 de 316

incumplimiento a sus funciones o al Reglamento Interno de Trabajo se le dará por terminado su contrato, informando por medio escrito, una vez agotados los procedimientos dando cumplimiento a las normas vigentes.

b).Retiro voluntario: El colaborador presenta su carta de renuncia al Jefe Inmediato informando la fecha hasta la cual trabaja, esta carta se anexa a la carpeta del colaborador.

b. PAZ Y SALVO

El colaborador debe entregar sus implementos de trabajo tales como carnet de la Arely de la Empresa, de igual forma la dotación respectiva y haber recibido la orden para el examen de egreso, esta información quedará registrada en el Formato “PAZ Y SALVO SSF TH01 – 14”

Si la persona dentro de la organización manejaba algún tipo de clave deberá dejarla por escrito en la parte de atrás de la paz y salvo y estas serán modificadas inmediatamente por la persona que tenga la competencia para realizar tal fin.

c. ENCUESTA DE RETIRO

Al momento de obtener el Paz y Salvo, se le realizará al colaborador una encuesta con la finalidad de conocer las causas del retiro y así poder determinar las oportunidades de mejora en cuanto al clima laboral, áreas de trabajo y herramientas para laborar, entre otros factores que incluyen el desempeño de los colaboradores, esta encuesta quedara registrada en el formato “ENTREVISTA DE DESVINCULACIÓN SSF TH01-13”

d. LIQUIDACION

Cuando se conoce la situación de retiro de cualquier empleado, el Jefe de Talento Humano debe comunicarse con el Empleado retirado para confirmar la fecha de legalización del retiro, que incluye firma de recibido de carta de terminación o aceptación de renuncia, certificación laboral, orden de examen de egreso, carta para retiro de cesantías y entrega de dotación, al coordinar esta fecha, debe informar por medio de correo electrónico a los departamentos de Almacén y contabilidad, de forma tal que cuando el empleado venga este todo previsto para la

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.2015
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL SSP TH01	REVISION: 3
		PAGINA: 233 de 316

terminación de su relación laboral, si el empleado no cumple con la fecha prevista, el Jefe de Talento Humano debe informar nuevamente a las áreas y entregar la carpeta al Departamento de Contabilidad para la realización de la liquidación, el contador debe comunicarse nuevamente con el empleado e informarle cuanto tiempo tiene para acercarse a reclamar la liquidación y coordinar la devolución de las prendas, si el empleado no se acerca a las instalaciones de la compañía se debe consignar la respectiva liquidación como depósito judicial de acuerdo a la Ley.


Después que termina el trámite de liquidación, la Jefe de Talento Humano cuenta con cuatro días hábiles para pasar la carpeta cambiada a modo retiro.

PRESTAMO HOJAS DE VIDA: Dentro del proceso de incorporación y mantenimiento se requiere la consulta de las hojas de vida por varios departamentos, por lo que se destina el formato "PRESTAMO DE HOJAS DE VIDA SSF TH01-16"

11. FORMATOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO

- a. REQUISITOS DE INGRESO SSF TH01-01
- b. ENTREVISTA PSICOLÓGICA SSF TH01 – 02
- c. AUTORIZACIÓN SSF TH01 – 03
- d. REGISTRO DECACTILAR SSF TH01 - 04
- e. VERIFICACION DE LA INFORMACION E ISP SSF TH01 – 05.
- f. INDUCCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN SSF TH01-06
- g. EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN PARA INCORPORACIÓN SSF TH01 - 07
- h. VISITA DOMICILIARIA E I.S.P SSF TH01-08
- i. RESUMEN HOJA DE VIDA SSF TH01 - 09
- j. FOLIO DE VIDA SSF TH01-10
- k. INVENTARIO DE DOTACION PERSONAL SSF TH01 - 11
- l. ACTUALIZACION DE DATOS SSF TH01 – 12
- m. ENTREVISTA DE DESVINCULACIÓN SSF TH01 - 13
- n. PAZ Y SALVO SSF TH01 – 14
- o. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SSF TH01 – 15"
- p. PRESTAMO DE HOJAS DE VIDA SSF TH01-16
- q. REQUISICIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO SSF TH01-17

7.9.9.1. FORMATO DE REQUISITOS DE INGRESO (INDICE HOJA DE VIDA)

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD REQUISITOS DE INGRESO SSF TH01-01	CONTROL: SI FECHA: 16.JUN.2015 REVISION: 3
---	---	--

- 1 HOJA DE DATOS PERSONALES
- 2 FOLIO DE VIDA
- 3 OTROS DOCUMENTOS
- 4 CUADRO DE DOTACION
- 5 AFILIACIONES DE LEY
- 6 CONTRATO DE TRABAJO
- 7 CERTIFICACIONES LABORALES
- 8 CERTIFICACIONES PERSONALES
- 9 CONSTANCIA JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO O RECIBO DE LUZ
- 10 FOTOCOPIAS DE CURSOS DE FORMACION Y/O CAPACITACION
- 11 ORDEN DE EXAMEN MEDICO
- 12 FACTOR RH
- 13 VISITA DOMICILIARIA
- 14 FOTOCOPIA DEL CERTIFICADO JUDICIAL VIGENTE
- 15 ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS
- 16 LIBRETA MILITAR Y CONDUCTA (PARA RESERVISTAS)
- 17 FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANIA
- 18 REGISTROS DE INDUCCIONES
- 19 ENTREVISTA Y PRUEBAS PSICOLOGICAS
- 20 AUTORIZACION Y REGISTRO DECACTILAR
- 21 HOJA DE VIDA MINERVA 1003 DEBIDAMENTE ELABORADA



**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
ENTREVISTA PSICOLÓGICA
SSF TH01-02**

CONTROL: SI

FECHA: 30.JUN.15

REVISION: 3

PAG.: 2 DE 2

7.9.9.2. FORMATO ENTREVISTA PSICOLOGICA

FECHA: _____ CARGO ASPIRADO: _____

NOMBRE: _____ CC. No. _____

ESTADO CIVIL: _____ No. HIJOS: _____ TELEFONO: _____

DIRECCION: _____ BARRIO: _____ EDAD: _____

1. COMPOSICION FAMILIAR

PARENTESCO	NOMBRE	EDAD	ACTIVIDAD
PADRE			
MADRE			
PAREJA			
HIJO			
HIJO			
HERMANO			
HERMANO			
HERMANO			

2. DESCRIPCION DE LA PAREJA

3. ¿QUE LE PONE DE MAL GENIO?: _____

4. ¿QUE LE GUSTA HACER EN SU TIEMPO LIBRE?: _____

5. DESCRIBA SUS VALORES

6. ACCIDENTES DE TRABAJO:

SI ☐ NO ☐ CUALES:

**7. AREA ESCOLAR Y LABORAL
ESCOLARIDAD**

BACHILLER ____ TECNICO ____ TECNOLOGO ____ PROFESIONAL ____ POSGRADO ____

VALIDO BACHILLERATO: SI ____ NO ____ QUE CURSOS: _____

8. ¿QUE QUISIERA ESTUDIAR? _____

9. ¿CUALES SON SUS OBJETIVOS A LARGO PLAZO Y COMO PIENSA CONSEGUIRLOS?

10. ¿PORQUE CREE QUE DEBERÍAMOS CONTRATARLE?



**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
ENTREVISTA PSICOLÓGICA
SSF TH01-02**

CONTROL: SI

FECHA: 30.JUN.15

REVISION: 3

PAG.: 2 DE 2

11. ¿QUE LO LLEVO A TRABAJAR EN ESTA AREA?

12. ¿PARA USTED QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE DE TRABAJAR EN ESTA AREA?

13. ¿QUÉ ASPECTO DE SU TRABAJO LE APASIONA?

14. ¿QUIÉN LE INSPIRA? ¿POR QUÉ?

15. ¿QUÉ LO HACE FELIZ?

16. PRUEBA DE ESCRITURA (Escriba una frase u oración coherente en los siguientes renglones)

17. PRUEBA OPERACIONES BASICAS (Suma, resta, multiplicación y división)

SUMA	RESTA
$\begin{array}{r} 655 \\ +322 \\ \hline \end{array}$	$\begin{array}{r} 740 \\ -125 \\ \hline \end{array}$
MULTIPLICACION	DIVISION
$\begin{array}{r} 125 \\ \times 25 \\ \hline \end{array}$	$\begin{array}{r l} 981 & 9 \\ \hline \end{array}$

C. PRUEBAS APLICADAS: EVA ___ SIP ___ DFH ___ BTSA ___ ATEPI ___ ATEPII ___ TF ___
DISC ___ VALANTI ___ TERMAN ___

OBSERVACIONES:

APTO PARA EL CARGO SI ___ NO ___

TALENTO HUMANO



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
AUTORIZACION SOLICITANTE
SSF TH01-03

CONTROL: SI

FECHA: 30.JUN.15

REVISION: 3

PAG.: 1 DE 1

7.9.9.3. FORMATO DE AUTORIZACION DEL SOLICITANTE

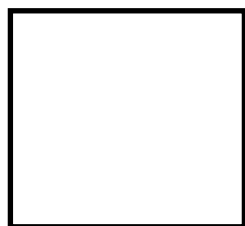
Ciudad, Fecha

AUTORIZACION DEL SOLICITANTE

Yo _____, identificado con Cedula de Ciudadanía No. _____, Autorizo a **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**, para adelantar la Investigación de Seguridad Personal ISP, la visita domiciliaria e indagación en el entorno social (vecindario), familiar, económico y pruebas de polígrafo, alcoholemia y drogadicción, previo a mi proceso de vinculación y cuando a ello hubiere lugar durante la vigencia de mi contrato de trabajo y en cualquier momento a todas las Centrales de Información debidamente constituidas.

Autorizo de igual manera para que dicha información pueda ser utilizada conforme a la ley 1581 de 2012, para efectos de confirmar mi idoneidad y ante instituciones estatales y gubernamentales, todo ello respetando las limitaciones impuestas por las normas legales, la constitución y por las autoridades competentes.

Declaro que conozco y acepto todas las condiciones establecidas y que esta autorización no genera compromiso laboral conmigo.



Huella índice derecho

Firma del Solicitante

**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD****REGISTRO DECACTILAR
SSF TH 01-04**

CONTROL: SÍ

FECHA: 30.JUN.15

REVISION: 3

PAG. 238 DE 2

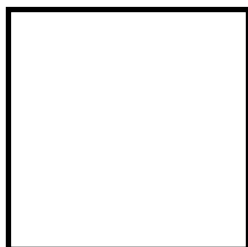
NOMBRE: _____ CEDULA: _____

FIRMA: _____

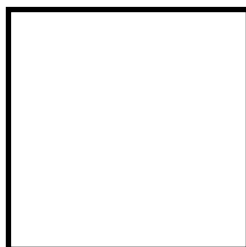
FECHA: _____

7.9.9.4.

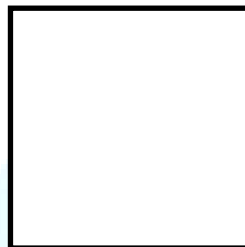
FORMATO DE REGISTRO DECACTILAR

MANO DERECHA

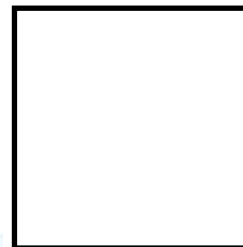
PULGAR



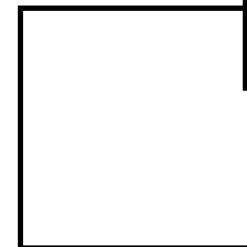
INDICE



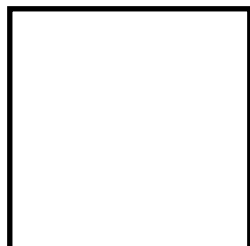
CORAZON



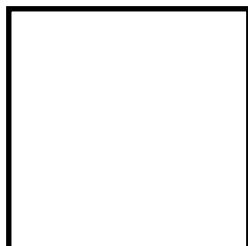
ANULAR



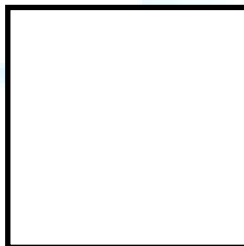
MEÑIQUE

MANO IZQUIERDA

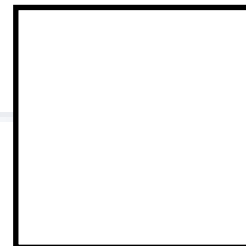
MEÑIQUE



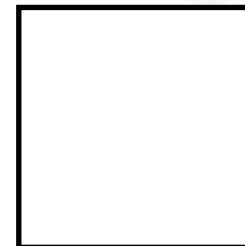
ANULAR



CORAZON



INDICE



PULGAR

FOTO**3 X 4****CON UNIFORME****COMPLETO**

PERSONA QUE TOMA LA HUELLA: _____ FIRMA: _____

**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

CONTROL: SÍ

FECHA: 30.JUN.15


**REGISTRO DECACTILAR
SSF TH 01-04**

REVISION: 3


PAG. 239 DE 2

MANO DERECHA**MANO IZQUIERDA**


7.9.9.5. FORMATO DE VERIFICACION DE INFORMACION E ISP

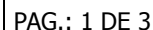
	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD				CONTROL: SI
	VERIFICACION DE INFORMACION E ISP				FECHA: 16-JUN-15
	SSF TH01-05				REVISION: 4
APELLIDOS Y NOMBRES		DIR:		TELEFONO	
VERIFICACION AUTENTICIDAD DE DOCUMENTOS					
DOC. IDENT. <input type="checkbox"/> LIB. MILITAR <input type="checkbox"/> PASADO JUDICIAL <input type="checkbox"/> DIPLOMAS O CERT. ESTUDIO <input type="checkbox"/>					
OTROS:					
CONCEPTO:					
	Referentes	Vínculo	Tiempo conocido	Concepto y comentarios	
REFERENCIAS					
	Entidad donde laboró	Duracion	Cargo desem.	Motivo de retiro	Comportamiento
EMPLEOS ANTERIORES					
VERIFICADO POR:					
ACEPTADO			SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

7.9.9.6. FORMATO DE INDUCCION PARA INCORPORACION

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD			CONTROL: SI
	INDUCCION PARA INCORPORACION			FECHA: 08.MAYO.15
SSF TH01-06				REVISION: 3
FECHA INDUCCION:	DD	MM	AAAA	CARGO: _____
NOMBRE:				CC No. _____
TEMAS				
1. PROCESO OPERATIVO Y DE SEGURIDAD				FIRMA
1	Saludo de Bienvenida			
2	Funciones del Cargo			
3	Consignas, Horarios			
4	Manejo de Medios de Comunicación y Sistemas de Informacion			
6	Conducto Regular			
7	Plan Estrategico de Seguridad Vial			
	Procedimientos de Seguridad, Emergencia y Contingencia, Reporte de Actividades			
8	Sospechosas.			
2. PROCESO DE TALENTO HUMANO				FIRMA
1	Documentos del Puesto de Trabajo y Personales			
2	Codigo de Etica			
3	Tramites y Permisos			
4	Capacitaciones			
5	Manual de Convivencia			
6	Caidas a Nivel			
7	Programa de Bienestar			
8	Consumo de Alcohol y Drogras			
9	Visita Domiciliaria y Actualizacion de Datos			
10	Comunicación Efectiva			
11	Valores, Compromisos, Responsabilidades.			
3. PROCESO DE CALIDAD / SALUD OCUPACIONAL				FIRMA
1	Saludo de Bienvenida			
2	Política y Objetivos del Sistema de Calidad			
3	Mision, Visión, Política			
4	Estructura Basica SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD			
6	Fundamentos de Calidad			
7	Fundamentos de Salud Ocupacional			
4. PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO				FIRMA
1	Contrato y Sueldo			
2	Prestamos			
3	Prestaciones Sociales			
4	Subsidio, Vacaciones, Nomina, liquidaciones, Prima			
5	Dotación y cuidado de los elementos del usuario y de la empresa.			
FIRMA CAPACITADO _____				

7.9.9.7. FORMATO DE EVALUACION DE INDUCCION PARA INCORPORACION

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD EVALUACION DE INDUCCION PARA INCORPORACION SSF TH01-07		CONTROL: SI FECHA: 08.05.2015 REVISION: 1
FECHA			
APELLIDOS Y NOMBRES.			
1. ¿ QUE ES Y QUE REPRESENTA SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD PARA USTED ?			
2. ¿ DIGA CINCO PUNTOS DEL CODIGO DE ETICA Y CINCO DEL MANUAL DE CONVIVENCIA DE SSS ?			
3. ¿ CUALES SON LOS PASOS A SEGUIR EN CASO DE EMERGENCIA Y/O UNA ACTIVIDAD SOSPECHOSA ?			
4. ¿ CUALES SON LAS MEDIDAS PREVENTIVAS BASICAS DE CAIDAS A NIVEL Y TRANSITO ?			
5. ¿ CUAL ES EL CONDUCTO REGULAR EN SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD.?			
6. ¿ DIGA CUALES DOCUMENTOS PERSONALES Y DEL PUESTO QUE USTED DEBE PORTAR ?			
8. ¿ COMO APLICA LOS PRINCIPIOS DE LA POLITICA DE CALIDAD?			
9. ¿QUÉ DEBE HACER USTED EN CASO QUE SE PRESENTE UN ACCIDENTE DE TRABAJO ?			
10. ¿ DIGA QUE ACTITUDES DEBE APLICAR PARA ATENDER AL CLIENTE ?			

[illegible]

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD VISITA DOMICILIARIA SSF TH01-08	CONTROL: SI
		FECHA: 30.JUN.15
		REVISION: 3
		PAG.: 1 DE 3

PERSONAS QUE FRECUENTA			
NOMBRE	AFINIDAD	TELEFONO	DIRECCION O LUGAR DE RESI.

PATRIMONIO			
INGRESOS MENSUALES	VALOR	EGRESOS MENSUALES	VALOR
SALARIO ASPIRANTE	\$	ARRIENDO	\$
SUELDO CONYUGE	\$	ALIMENTACION	\$
INGRESOS POR OTROS CONCEPTOS:	\$	CUOTAS	\$
	\$	EDUCACION PROP / HIJOS	\$
	\$	SERVICIOS	\$
	\$	TRANSPORTE	\$
	\$	RECREACION	\$
	\$	OTROS:	\$
TOTAL INGRESOS	\$	TOTAL	\$
RESPONSABILIDAD ECONOMICA ASUMIDA POR EL CANDIDATO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> COMPARTIDA <input type="checkbox"/>			

BIENES Y DEUDAS				
FINCA RAIZ	DIRECCION		VALOR	ESTADO
FINCA RAIZ	DIRECCION		VALOR	ESTADO
VEHICULO	PLACA	MODELO	VALOR	ESTADO
VEHICULO	PLACA	MODELO	VALOR	ESTADO
OTROS:				
DEUDAS: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ENTIDAD O PERSONA:				VALOR:
TARJETA DE CREDITO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ENTIDAD:				CUPO:
EN ALGUNA OPORTUNIDAD A SIDO REPORTADO EN DATA CREDITO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
PORQUE:				

DESCRIPCION GENERAL CONVIVENCIA FAMILIAR
DESCRIPCION DE LA FAMILIA SOBRE EL CANDIDATO
PROYECTO DE VIDA
EL NIVEL DE INGRESOS ES ACORDE AL NIVEL DE VIDA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> PORQUE:



**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
VISITA DOMICILIARIA
SSF TH01-08**

CONTROL: SI

FECHA: 30.JUN.15

REVISION: 3

PAG.: 1 DE 3

EL CANDIDATO ESTUVO PRESENTE EN LA ENTREVISTA SI ☐ NO ☐

CARACTERISTICAS DEL ENTORNO (VECINDARIO)

ACTITUD FRENTE A LA VISITA DOMICILIARIA

CONCEPTO GENERAL DEL FUNCIONARIO QUE REALIZA LA VISITA



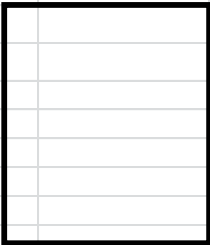
**NOMBRE, CARGO Y FIRMA DE LA PERSONA QUE
PRACTICA LA VISITA**

**NOMBRE Y/O AFINIDAD DE LA PERSONA QUE ATENDIÓ
LA VISITA**

V/B TALENTO HUMANO

FOTOS QUE ANEXA:

7.9.9.9. FORMATO DE RESUMEN DE HOJA DE VIDA

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	RESUMEN HOJA DE VIDA		FECHA: 15.ABR.15
	SSF TH01-09		REVISION: 5
INFORMACION GENERAL			
			CARNET No.
	Nombre y Apellidos:		
	Cedula No.		Expedida en
	Libreta Militar No.		Expedida en
	Distrito Militar No.		Clase
	Lugar de Nacimiento		Departamento
	Fecha nacimiento		
Direccion Residencia		Telefono Fijo y Movil	
Nombres de los Padres:			
Estado Civil	Nombre del Conyuge		
Años de Instrucción Primaria	Secundaria	Profesional	
Especializacion		Nivel de Curso Seguridad	
REFERENCIAS			
Ultima Empresa		Cargo	
Direccion		Telefono	
INGRESO			
Fecha de Ingreso		Cargo	
Ciudad	EPS	Pensiones	
Cesantias	Caja de Compensacion Familiar		
Cuenta de Ahorros No.	Entidad		
CONDICIONES DE SALUD			
Examinado (a) por el Dr.		Fecha de Examen	
Nota especial del Medico		RH	
			
HUELLA DACTILAR INDICE DERECHO		FIRMA DEL EMPLEADO	

7.9.9.10. FORMATO DE FOLIO DE VIDA

[illegible]

						SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD								CONTROL: SI						
						INVENTARIO DE DOTACION PERSONAL								FECHA: 08.MAY.15						
						SSF TH01-11								REVISION: 3						
LUGAR Y FECHA:																				
APELLIDOS Y NOMBRES:																				
CARGO :									CARNET:							PUESTO :				
C.C. No:									LUGAR DE EXPEDICION :											
CONCEPTO:																				
RELACION DE PRENDAS ENTREGADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA																				
FECHA DE ENTREGA			ELEMENTOS			CANT	COLOR	E S T A D O	TALLA	DEVOLUCION										
D	M	A								D	M	A	CANT.							
OBSERVA CIONES:																				
RECIBI:										ENTREGUE:										
C.C.																				

7.9.9.12. FORMATO DE ACTUALIZACION DE DATOS

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
ACTUALIZACION DE DATOS		FECHA:08-MAY-15
SSF TH01-12		REVISION: 11
FORMATO DE ACTUALIZACION DE DATOS		
CIUDAD Y FECHA:		
NOMBRE(S) Y APELLIDO(S):		
RH:		
Nº CEDULA DE CIUDADANÍA		
FECHA DE NACIMIENTO		
DIRECCION Y BARRIO:		
NUMERO DE CELULAR:		
TELEFONO CASA:		
E.P.S.		
PENSIONES:		
CURSO ACTUAL:		FECHA:
FECHA VENCIMIENTO CARNET SUPERVIGILANCIA		
Nº CARNET DE LA EMPRESA:		
PUESTO DE TRABAJO:		
NOMBRE CONYUGE:		
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DE SU VIDA EN EL ULTIMO AÑO: (MATRIMONIO, SEPARACION, NACIMIENTO HIJOS, GRADOS, COMPRA VIVIENDA, OTROS.)		
INFORMACION HIJOS		
NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	EDAD	
	REVISÓ:	
FIRMA DEL TRABAJADOR	NOMBRE LEGIBLE Y FIRMA	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 30.JUN.15
	ENTREVISTA DE DESVINCULACIÓN CONFIDENCIAL SSF TH01-13	REVISION: 0 PAG 1 DE 2

7.9.9.13. FORMATO DE ENTREVISTA DE DESVINCULACION CONFIDENCIAL

NOMBRE: _____ **EDAD:** _____ **CARGO DESEMPEÑANDO:** _____

FECHA DE VINCULACIÓN: _____ **FECHA DE DESVINCULACIÓN:** _____

OBJETIVO

Identificar los factores que contribuyeron a que se tomará la decisión de desvinculación de la Compañía, ya fuera por parte del colaborador o por la Empresa.

A continuación encontrará algunas preguntas, marque con una "X" cuando se lo soliciten o escriba lo que considere conveniente.

1. ESCRIBA EL MOTIVO POR EL QUE SE RETIRA DE LA COMPAÑÍA.

Marque con una "X"

2. VOLVERIA A TRABAJAR PARA SSS

SI NO

☐ ☐

3. RECOMEDARIA A OTRA PERSONA PARA TRABAJAR EN SSSI

NO

☐ ☐

4. CONSIDERA QUE LAS RELACIONES CON COMPAÑEROS FUERON:

1. EXCELENTES 2. BUENAS 3. REGULARES 4. NO TAN BUENAS

Si contesta "REGULARES Y/O NO TAN BUENAS" explique por qué:


5. CONSIDERA QUE LAS RELACIONES CON SUPERIORES FUERON:

1. EXCELENTES 2. BUENAS 3. REGULARES 4. NO TAN BUENAS

Si contesta "REGULARES Y/O NO TAN BUENAS" explique por qué:

6. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN SSS

1. EXCELENTES 2. BUENAS 3. REGULARES 4. NO TAN BUENAS

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SÍ
		FECHA: 30.JUN.15
	ENTREVISTA DE DESVINCULACIÓN CONFIDENCIAL SSF TH01-13	REVISION: 0 PAG 1 DE 2

Si contesta "REGULARES Y/O NO TAN BUENAS" explique por qué:

7. SEGÚN SU EXPERIENCIA EN SSS QUE TENEMOS QUE MEJORAR

1. Pregunta	1	2	3	4	5
Indique el grado de satisfacción que tenía cuando estaba en la Compañía, Marque con una X teniendo en cuenta la escala, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto.					


2. OBSERVACIONES (ALGO MAS QUE QUIERA DECIR)

NOMBRE DEL ENTREVISTADO.

Fecha: _____

ESPACIO RESERVADO PARA TALENTO HUMANO

7.9.9.15. FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL SSF TH01-17	CONTROL: SI FECHA: 30-JUN-15 REVISION: 0
---	--	--

Proceso: _____ Fecha de Requisición: _____ dd / mm / aa

CARGO SOLICITADO
 Cargo : _____ Sueldo Básico: _____

No. de Personas : _____ Horario: _____ Días Laborales: _____

MOTIVO DE LA SOLICITUD

Renuncia ☐ Cancelación de contrato ☐ Cargo nuevo ☐ Reubicación ☐
 Traslado ☐ Proyecto especial ☐ Pensión ☐ Fallecimiento ☐
 Terminación contrato de aprendizaje ☐ Ascenso directo * ☐

*Anexar concepto de evaluación del desempeño

PERFIL

SEXO	ESTADO CIVIL	EDAD	FORMACIÓN ACADEMICA*	EXPERIENCIA LABORAL
Masculino <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	18 - 25 <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>
Femenino <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	26 - 35 <input type="checkbox"/>	Bachillerato <input type="checkbox"/>	Menor a 1 año <input type="checkbox"/>
Indiferente <input type="checkbox"/>	Otro: <input type="checkbox"/>	Mayor 35 <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	1 a 3 años <input type="checkbox"/>
	Indiferente <input type="checkbox"/>	Indiferente <input type="checkbox"/>	Universitario <input type="checkbox"/>	Mayor a 3 años <input type="checkbox"/>
			Indiferente <input type="checkbox"/>	

* Profesión o Especialidad : _____

Disponibilidad para viajar ☐ SI ☐ NO Licencia de Conducir ☐ SI ☐ NO Categoría _____

FUNCIONES A DESEMPEÑAR Anexar Perfil del Cargo:

COMPETENCIAS Remitase al Diccionario de Competencias de Confiar

SENSIBILIDAD INTERPERSONAL	ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	COMUNICACIÓN EFECTIVA	NEGOCIACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO
Alto <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Destacado <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>
No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica: <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>

ORIENTACIÓN AL CLIENTE	LIDERAZGO	MOTIVACIÓN AL LOGRO	PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	INICIATIVA
Alto <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Destacado <input type="checkbox"/>	Destacado <input type="checkbox"/>
Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>
No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica: <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>

MANEJO DE LA PRESION	INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	DISPOSICIÓN AL CAMBIO	TOMA DE DECISIONES	PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CALIDAD
Alto <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Destacado <input type="checkbox"/>	Destacado <input type="checkbox"/>
Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>
No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>

Este requerimiento se cubrirá con personal: Interno ☐ Externo ☐

Explicar movimiento de personal que genera: _____

Tipo de Vinculación

Por duración de obra ☐ Indefinido ☐ Fijo ☐ Temporal ☐

Aprendizaje** ☐ Tecnico ☐ Tecnologo ☐ Universitario ☐ Especialidad _____

Fecha de solicitud DD-MM-AAAA Fecha de aprobación: DD-MM-AAAA


Firma del solicitante

Firma de aprobación


Fecha y Firma de recibido Talento Humano

DD-MM-AAAA	
------------	--

7.9.9.16. ANEXO MATRIZ PRUEBAS PSICOLOGICAS

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	ANEXO 1- PROCEDIMIENTO SELECCIÓN		FECHA: 30.JUN.2015
	SSP TH01-ANEXO 1		REVISION: 0
MATRIZ DE PRUEBAS PSICOLOGICAS DE SELECCIÓN			
DIRIGIDO A	PRUEBA	DESCRIPCION	
Personal Administrativo	SIP	Esta Prueba Psicológica identifica tendencias en cuanto al comportamiento de cada una de las personas en el trabajo, usted determina de acuerdo a los resultados del candidato qué tanto se ajusta a la actitud y funciones que exige el cargo. Esta prueba psicológica está diseñada bajo la sustentación de la teoría de los Tipos Psicológicos de Carl Gustav Jung y en el MBTI (Myers Briggs Type Indicator)	
	BTSA (Benziger Thinking Styles Assessment)	Enfatiza que los dos hemisferios cerebrales controlan diferentes “modos” del pensamiento, de tal forma que cada individuo privilegia un modo sobre el otro. El cerebro izquierdo es lógico, secuencial, racional, analítico, lingüístico, objetivo, coherente y detalla las partes que conforman un todo; y el cerebro derecho es memorístico, espacial, sensorial, intuitivo, holístico, sintético, subjetivo y detalla el todo	
	DISC	Las evaluaciones D.I.S.C. son tests que miden el comportamiento y las emociones de las personas en relación a cuatro dimensiones de la personalidad: Factor D, Decisión: Mide como la persona responde a los problemas y desafíos; Factor I, Influencia: Mide como ésta se relaciona con otras personas y las influye; Factor S, Serenidad: Mide como responde a los cambios y al ritmo del entorno; y Factor C, Cumplimiento: Mide cómo responde a las reglas y a los procedimientos establecidos por otros.	
EVA	Evaluación de Valores es un instrumento que contempla dos clases de valores conocidos como valores instrumentale y valores finales permitiendo realizar una amplia valoración de este constructo en el Talento Humano de su organización.		
Prueba Especifica	Definida por SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		
Personal de Supervisión y Control	Prueba Especifica	Definida por SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	
	BTSA (Benziger Thinking Styles Assessment)	Enfatiza que los dos hemisferios cerebrales controlan diferentes “modos” del pensamiento, de tal forma que cada individuo privilegia un modo sobre el otro. El cerebro izquierdo es lógico, secuencial, racional, analítico, lingüístico, objetivo, coherente y detalla las partes que conforman un todo; y el cerebro derecho es memorístico, espacial, sensorial, intuitivo, holístico, sintético, subjetivo y detalla el todo;	
	DISC	Las evaluaciones D.I.S.C. son tests que miden el comportamiento y las emociones de las personas en relación a cuatro dimensiones de la personalidad: Factor D, Decisión: Mide como la persona responde a los problemas y desafíos; Factor I, Influencia: Mide como ésta se relaciona con otras personas y las influye; Factor S, Serenidad: Mide como responde a los cambios y al ritmo del entorno; y Factor C, Cumplimiento: Mide cómo responde a las reglas y a los procedimientos establecidos por otros.	
	D.F.H. (Según criterio del Seleccionador)	El dibujo de la Figura Humana pertenece al conjunto de las denominadas técnicas proyectivas en las que la persona no tan sólo se limita a efectuar un simple dibujo sino que se espera que plasme de forma indirecta, la esencia de su propia personalidad.	
	SIP	Esta Prueba Psicológica identifica tendencias en cuanto al comportamiento de cada una de las personas en el trabajo, usted determina de acuerdo a los resultados del candidato qué tanto se ajusta a la actitud y funciones que exige el cargo.	
EVA	Evaluación de Valores es un instrumento que contempla dos clases de valores conocidos como valores instrumentales y valores finales permitiendo realizar una amplia valoración de este constructo en el Talento Humano de su organización.		


Fuente: Propia

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.JUN.15
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION SSP TH02	REVISION: 7
		PAGINA: 4de 4

7.9.10. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.JUN.15
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION SSP TH02	REVISION: 7
		PAGINA: 4de 4

OBJETIVO

Establecer un procedimiento de entrenamiento para el personal de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, buscando desarrollar las habilidades y conocimientos que mejoren sus competencias y redunden en un mejor servicio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a todo el personal administrativo y operativo de la empresa.

REFERENCIAS NORMATIVAS


Norma ISO 9001

Procedimiento de selección y contratación de personal. SSP TH01

VOCABULARIO

Entrenamiento: Actividad mediante el cual se mide las aptitudes y pretende mejorar los conocimientos teóricos y técnicos del personal para el buen desarrollo de sus actividades.

Facilitador Externo: Profesional independiente, especialista, que demuestra suficiente experiencia y dominio del tema requerido, acreditando a través de su hoja de vida la competencia para facilitar los temas que estén definidos dentro del programa de capacitación, o también son entidades de capacitación como instituciones educativas, asociaciones, entes gremiales entre otras, especializados en los temas requeridos de formación, identificados en la programación de capacitación.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.JUN.15
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION SSP TH02	REVISION: 7
		PAGINA: 4de 4

Facilitador Interno: Puede ser un colaborador directo o temporal que preste sus servicios a SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD LTDA, quien demuestra la experiencia y dominio del tema requerido, acreditado a través de los cursos realizados internamente, experiencia en el cargo, hoja de vida y academia, que lo certifican para transferir el conocimiento.

Clima Organizacional: Conjunto de condiciones de trabajo que permiten el correcto desarrollo de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión con el objeto de lograr la conformidad del servicio prestado por la organización.


Encuesta de Riesgo Psicosocial: Batería definida por el Ministerio de Trabajo para medir los factores intralaborales y extralaborales que pueden generar riesgo psicosocial en el colaborador.

PROCEDIMIENTO CAPACITACION

Solicitud o identificación de la capacitación: Es responsabilidad de los Jefes de Proceso identificar las necesidades de capacitación del personal a su cargo por las siguientes fuentes:

- Por los resultados de las Evaluaciones de Desempeño
- Por las revisiones de la Dirección General
- Por las No conformidades de las auditorías internas
- Por los resultados de la encuesta de Clima Organizacional
- Por los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial
- Por los cambios en los procedimientos
- Adquisición de nueva tecnología.
- Expectativas del cliente.
- Reestructuración de la empresa.
- Plan Estratégico de Seguridad Vial

Programar Capacitación: El Jefe de Talento Humano debe establecer un Cronograma de Capacitación (SSF TH02-03), determinando si la capacitación requerida, puede ser dictada al interior de la organización, en este caso se encargara de coordinar la fecha y horario de la misma con el

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.JUN.15
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION SSP TH02	REVISION: 7
		PAGINA: 4de 4

colaborador encargado, en caso de ser externa realizara las gestiones necesarias para la aprobación por el Gerente, después de su aprobación se encargara de la coordinación para su realización.

En el momento de definir la fecha de capacitación y acordar quien difractorá la misma, se deberá solicitar por parte de la Jefatura de Talento Humano la presentación de una ficha técnica del tema a abordar, que debe contener al menos lo siguiente, de acuerdo al formato que maneje el facilitador o proveedor.

Nombre de la capacitación

Objetivo General

Objetivos Específicos

Metodología que se empleara

Esquema de Intervención

Indicador de Eficacia

Evaluación de Contenido

Duración

Lugar

Perfil de los participantes


Cantidad máxima de participantes

Memorias de la capacitación

Se solicitará por parte de la Jefatura de Talento Humano, la hoja de vida del facilitador que realizará la capacitación asignado por la entidad contratada o del facilitador interno.

Informar sobre Capacitación: Una vez aprobada la capacitación el Jefe de Talento Humano informa al personal mediante un memorando, la fecha y la hora de la capacitación.

Registrar la Capacitación: Es responsabilidad del Jefe de Talento Humano asegurarse que las capacitaciones internas son registradas en el formato de Control de Asistencia (SSF TH02-01). Para las capacitaciones externas se debe solicitar cualquier soporte que demuestre la asistencia a la capacitación.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.JUN.15
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION SSP TH02	REVISION: 7
		PAGINA: 4de 4

Evaluación de la Capacitación: Este formato de evaluación SSF TH02-02 llevará información referente al tema específico de cada capacitación también se evaluara la conferencia y al capacitador la empresa establece una encuesta que debe hacer llenar, al final de la capacitación SSF TH02-02.

Evaluación de la Eficacia de la Capacitación: El facilitador deberá al final de la capacitación, realizar una evaluación de los contenidos tratados, ya sea grupal o individual que permite conocer el nivel de aprehensión de lo impartido durante la misma, el nivel debe superar el 75% en cualquier modo de calificación para garantizar la efectividad del aprendizaje, en caso de no superar este porcentaje, el Jefe de Talento Humano y el capacitador deben determinar las medidas aplicables según el caso.

El facilitador interno o externo deberá presentar un informe donde relacione el porcentaje alcanzado del grupo según la evaluación de conocimientos, sobre el número de asistentes y los resultados de la calificación total vs la calificación esperada.


Resultado promedio de las calificaciones del total de las evaluaciones realizadas

Porcentaje de asistentes que aprobaron la evaluación

Relación del personal que no aprobó la evaluación.

Dentro del informe se debe incluir observaciones y recomendaciones de lo identificado en la capacitación por parte del facilitador.

Transferencia de Conocimiento: Teniendo en cuenta la participación del personal administrativo u operativo en entrenamientos o capacitaciones específicas que sean provistas por SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, existe el compromiso del participante de replicar las formación recibida a quienes se considere deban recibir los contenidos del curso de capacitación, el Jefe de talento humano es el encargado de asegurar que las capacitaciones de transferencia de conocimiento se lleven a cabo en los tiempos que se programen.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 15.JUN.15
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION SSP TH02	REVISION: 7
		PAGINA: 4de 4


6. 7. BUZON DE SUGERENCIAS

Se utilizará para conocer las inquietudes u opiniones de los colaboradores frente a la organización, igualmente se recibirán propuestas para el mejoramiento del bienestar y el clima organizacional. El Jefe de Talento Humano realizara la apertura de este buzón una vez al mes en presencia del Gerente.

FORMATOS:

Control de Asistencia	SSF TH02 - 01
Evaluación de Capacitación	SSF TH02 - 02
Cronograma de Capacitaciones	SSF TH02 - 03

7.9.10.1. FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD CONTROL DE ASISTENCIA SSF TH02-01	CONTROL: SI FECHA: 30.ABR.13 REVISION: 3	
FECHA: _____ LUGAR: _____ HORARIO: _____ CAPACITADOR: _____ METODOLOGIA: _____ TEMA: _____ _____ _____			
NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	PUESTO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
FIRMA CAPACITADOR _____		V/B TALENTO HUMANO _____	

**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD****EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION**
SSF TH02-02

CONTROL: SI

FECHA: 30.ABR.2015

REVISION: 2

PAGINA: 1 de 1

7.9.10.2. FORMATO EVALUACION DEL ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION

Este cuestionario tiene como finalidad que usted evalúe el desarrollo de la capacitación. Léalo con atención y responda, marcando con una X en el espacio que corresponda a la palabra que exprese su opinión.

Nombre de la Capacitación/Taller: _____

Fecha de Realización: _____ Lugar: _____

Nombre del Empleado: _____

Nombre del/a Conferencista: _____

Área: _____

	SI	NO	PARCIALMENTE
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO			
Se cumplieron los horarios establecidos en la programación			
La duración de la capacitación fue apropiada			
EVALUACION DEL CONTENIDO			
Los objetivos establecidos del Programa se cumplieron			
El desarrollo de los temas fue sencillo			
Se profundizó en los temas importantes			
La metodología y los materiales de apoyo de las actividades fueron las apropiadas			
EVALUACIÓN DEL/A CONFERENCISTA			
Domina el tema ampliamente			
Permitió la participación de los asistentes			
Utilizó ejemplos prácticos			
Respondió satisfactoriamente inquietudes			
Fue puntual			
AUTOEVALUACION DEL PARTICIPANTE			
Mi participación en el curso fue activa			
Puedo aplicar lo aprendido a mi vida cotidiana y actividad laboral			
Tuve interés por aprender			

¿QUE APRENDI? Describa de forma clara y corta los conceptos aprendidos en esta capacitación.

Si desea realizar alguna observación o sugerencia, por favor, utilice este espacio:

7.9.10.3. FORMATO DE CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

[illegible]

**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

CONTROL: SI

FECHA: 30.ABR.15

**EVALUACION DE DESEMPEÑO
SSP TH03**


REVISION: 2

PAGINA: 1 de 1

7.9.11. EVALUACION DE DESEMPEÑO



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	30.ABR.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	30.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	30.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.ABR.15
	EVALUACION DE DESEMPEÑO SSP TH03	REVISION: 2
		PAGINA: 1 de 1

OBJETIVO

Describir y orientar la metodología a utilizar para Evaluar el desempeño de los colaboradores mediante un proceso de medición periódico para cuantificar los logros de objetivos por cargo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover la creación de mecanismos que permitan enfrentar nuevos retos organizativos para que los colaboradores mejoren su rendimiento y habilidades esperadas en los cargos actuales y que a futuro puedan llegar a desempeñar.
- Apoyar el desarrollo profesional del talento humano para garantizar tanto el desempeño óptimo de sus funciones como la satisfacción personal de los colaboradores con la Organización.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que labore directamente para SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD.

PROCEDIMIENTO

El Jefe de Talento Humano, coordinara junto con la Gerencia y la Dirección Administrativa y Financiera, las valoraciones por parte de los Jefes Inmediatos, la aplicación de las evaluaciones de desempeño de manera trimestral para el personal con contrato a término fijo seis meses, y semestral para el personal con contrato a término fijo a 1 año o indefinido.

Para los casos de renovaciones de contrato al personal que tenga contrato a término fijo, la evaluación por renovación **Formato CUADRO CONTROL DE RENOVACION O TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO** se debe hacer con 45 días antes del vencimiento del término del mismo para validar la renovación o no del contrato

Talento Humano pasara la relación y formato de evaluación del personal que tiene contrato próximo a vencerse para que sean evaluados por el Jefe inmediato, la evaluación deberá llevar la evaluación de la Dirección Administrativa y Financiera y Jefe de Talento Humano

Obtenidos los resultados el Jefe de Talento desarrollara un plan de trabajo que será presentado para aprobación de la Gerencia, que posibilite el cierre de brechas detectadas en materia de


	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.ABR.15
	EVALUACION DE DESEMPEÑO SSP TH03	REVISION: 2
		PAGINA: 1 de 1

capacitación, entrenamiento y desarrollo de acuerdo a las oportunidades de mejora identificadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño.

APLICABILIDAD

Para la aplicación de la Evaluación de Desempeño, Jefe y Colaborador de manera presencial se reúnen y a través del **Formato de Evaluación de Desempeño** el Jefe Inmediato retroalimenta los puntos a evaluar por parte del Jefe Inmediato y el Colaborador hace sus observaciones respecto.

7.9.11.1.FORMATO EVALUACION DE PERSONAL

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	EVALUACION DE PERSONAL		FECHA: 16-JUN-15
	SSF TH03-01		REVISION: 3
Nombre del Colaborador:			
Cargo:		Proceso:	

Marque con una equis (x) el puntaje asignado al aspecto que se va a evaluar

CLASIFICACIÓN	SI/NO	HABILIDADES	5	10	15	20
Aspectos Generales		Orientacion al cliente: Capacidad para orientar y enfocar la actividad hacia las necesidades de los clientes internos o externos, en cualquier ámbito funcional de la empresa.				
		Conciencia Organizacional: Capacidad para implicarse en el Proyecto de Empresa, poniendo a disposición de ella los conocimientos y habilidades para la consecución de los objetivos establecidos.				
		Cumplimiento de normas y procedimientos: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización.				
Habilidades Mentales		Capacidad de Análisis: Capacidad de trascender de lo lógico a lo abstracto y encontrar las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, cuyos resultados son sustentados con un alto nivel de eficacia y confiabilidad.				
		Administracion del Tiempo: Capacidad para establecer con criterio, prioridades a la hora de ejecutar esquemas, basándose en la visión proyectada para planificar estrategias que minimicen el tiempo de la actividad y optimicen el desarrollo de las tareas.				
Habilidades Sociales		Comunicación Efectiva: Habilidad para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.				
		Trabajo en Equipo: Participar activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio				

**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD****EVALUACION DE PERSONAL**

SSF TH03-01

CONTROL: SI

FECHA: 16-JUN-15

REVISION: 3

Nombre del Colaborador:

Cargo:

Proceso:

Marque con una equis (x) el puntaje asignado al aspecto que se va a evaluar

CLASIFICACIÓN	SI/NO	HABILIDADES	5	10	15	20
Habilidades Administrativas		Liderazgo: Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.				
		Planeación y Organización: Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.				
		Toma de Decisiones: Toma de decisiones activa, eligiendo entre varias alternativas de solución a un problema. Comprometerse con opiniones concretas y acciones consecuentes con éstas, aceptando la responsabilidad que implican.				
		Capacidad de Negociación: Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios basados en una filosofía 'ganar-ganar'.				
ESPACIO PARA USO DE RECURSOS HUMANOS						
EDUCACIÓN		Cumple 20 - No Cumple 5				
FORMACIÓN		Cumple 20 - No Cumple 5				
EXPERIENCIA		Cumple 20 - No Cumple 5				
SUBTOTALES POR ASPECTO EVALUADO:						
TOTAL PUNTAJE DE LA EVALUACIÓN:			Puntos		%	

ASPECTOS POR MEJORAR**ASPECTOS POSITIVOS****ASPECTOS EN LOS QUE NECESITA CAPACITACIÓN**

FIRMA:

EVALUADO

JEFE INMEDIATO

JEFE DE RECURSOS HUMANOS



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

CONTROL: SI

FECHA: 08.MAY.15

MANUAL DE FUNCIONES
SSMFP 01

REVISION:4

PAGINA: 1 de 3

7.9.12. MANUAL DE FUNCIONES



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

MANUAL DE FUNCIONES
SSMFP 01

CONTROL: SI

FECHA: 08.MAY.15

REVISION:4

PAGINA: 1 de 3

1. OBJETIVO

Presentar el conjunto de Funciones, Responsabilidades y autoridades que debe desarrollar cada cargo y empleado que pertenece a **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

2. ALCANCE

Todos los empleados de la empresa, administrativos y operativos.

3. METODO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

El presente manual y los formatos se encuentran identificados con un encabezado donde se lleva control de: Nombre del documento, Documento controlado, fecha de emisión del documento, Número de revisión en la cual se encuentra y Número de páginas de cada documento.

4. RESPONSABLE

Este Manual queda bajo la custodia del Jefe de Talento Humano y el control de cambios, bajo la autorización de los directivos de la empresa.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 08.MAY.15
	MANUAL DE FUNCIONES SSMFP 01	REVISION:4
		PAGINA: 1 de 3

5. CONTENIDO

5.1 Funciones de los diferentes cargos de la empresa; los cuales sirven como guía para la incorporación y selección de personal, con el fin que cumplan los requerimientos escritos en los mismos. A su vez cada cargo de la empresa tiene una codificación así:

1. GERENTE
2. DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
3. AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE
4. JEFE DE TALENTO HUMANO
5. JEFE DE ALMACEN
6. COORDINADOR
7. TECNICO
8. CONDUCTOR
9. SERVICIOS GENERALES

5.2 Estas funciones quedaran plasmadas en el formato SSMFP 01 las cuales se le darán a conocer al colaborador y como constancia este firmara copia del formato en la parte posterior.

6. PROCEDIMIENTO

Revisión del Organigrama: El Jefe de Talento Humano junto con el Representante de la Dirección debe revisar el organigrama de la organización para verificar la viabilidad, dependencia y aporte a la organización de un nuevo cargo en caso de ser necesario crearlo; el cual es aprobado por Gerencia con el fin de establecer las autoridades de cada cargo.

Elaboración de los Funciones. Una vez revisado el organigrama se debe establecer las funciones. En esta actividad se debe precisar los siguientes aspectos:

- **Nombre del cargo**
- **Nombre del cargo del jefe inmediato.**
- **Nombre del cargo de quienes le reportan.**
- **Objetivo del cargo.**



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

MANUAL DE FUNCIONES
SSMFP 01

CONTROL: SI

FECHA: 08.MAY.15

REVISION:4

PAGINA: 1 de 3

- **Responsabilidades.** Se deben establecer las responsabilidades con base en las funciones específicas del cargo para el cual se elabora el manual. Se debe tener presente que las responsabilidades descritas en el manual de funciones son generales y se complementan con las descritas en cada una de las actividades de los procedimientos.
- **Habilidades.** Son las características especiales que requiere el cargo, si aplica se debe enunciar que características se deben tener presentes, Ej. Trabajo en equipo, capacidad de negociación, toma de decisiones, establecimiento de prioridades, servicio al cliente etc.
- **Educación.** Se debe especificar la educación básica o profesional que se considere necesaria para el cumplimiento de las funciones especificadas.

En caso que alguno de los aspirantes al cargo de servicios generales no cumpla con el requisito mínimo de educación básica la Jefe de Talento Humano le practicará una prueba de escritura y lectura.

- **Formación.** Si se requiere formación particular en el cargo se debe relacionar la orientación de dicha educación No formal o cursos (Ej.: en seguridad, ISO 9001/2008 y sistemas)
- **Experiencia.** Se relaciona el tiempo en años y/o meses en el cual el aspirante se ha desempeñado en el cargo solicitado.

ACTUALIZACION DE FUNCIONES: En caso de ser necesario actualizar el manual de funciones la Jefe de Talento Humano en compañía del Director Administrativo y Financiero, deben realizar las actualizaciones y dejarlas plasmadas y aprobadas.

7.9.12.1. MANUAL DE FUNCIONES GERENTE



	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.ABR.2015
		REVISION: 2
		PAGINA:1 DE 1

Nombre del cargo:	GERENTE
Objetivo del cargo:	Elaborar la planeación estratégica de la empresa
Jefe inmediato:	N/A
Cargos que le reportan:	Todo el personal de la empresa
Autoridades:	Tiene autoridad sobre todos los procesos de la compañía identificados como parte del SGC ISO 9001:2008 sin interferir en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Funciones:

- ✓ Representante legal de la empresa
- ✓ Representación de la sociedad ante toda clase de Personas públicas o privadas, nacionales o extranjeras.
- ✓ Crear y proveer cargos
- ✓ Nombrar y remover a quienes los desempeñan
- ✓ Abrir cuentas bancarias u obtener créditos.
- ✓ Celebra o ejecuta todos los actos o contratos comprometidos dentro del objeto social.
- ✓ Dirige y asesora a los Directivos, Jefes de Departamento y proveer y coordinar la asesoría externa.
- ✓ Propiciar un clima laboral adecuado donde los empleados se sientan satisfechos.
- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas para que se cuente con los recursos humanos, materiales y económicos necesarios en la empresa.
- ✓ Realizar revista de armamento para verificar estado y ubicación cada tres meses.
- ✓ Contar con un Sistema de Administración de Salarios de acuerdo al análisis y evaluaciones de cada cargo
- ✓ Promover y desarrollar programas de capacitación hacia el personal para un mejor desempeño en el puesto de trabajo.
- ✓ Sistematizar y mantener actualizado el registro de la información de la Empresa para la toma de decisiones y la planificación del desarrollo y mejora de los procesos
- ✓ Direccionar todos los planes y procedimientos establecidos.
- ✓ Participar activamente en el comité de compras para la dotación del personal y de los puestos.
- ✓ Dirigir y asesorar a los Jefes de Departamento y proveer y coordinar la asesoría externa.
- ✓ Coordinar y desarrollar las actividades necesarias para el cumplimiento de la Ley en todas las áreas de la compañía.
- ✓ Participar activamente en los procesos de entrevista e inducción del personal.
- ✓ Revisar, controlar y proyectar los indicadores de todos los procesos para presentación a la Junta Directiva.
- ✓ Estar actualizado en todo lo que tiene que ver con la normatividad vigente
- ✓ Conocer y manejar las normas establecidas por la Superintendencia de Vigilancia.
- ✓ Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la matriz de responsabilidades del sistema de Calidad ISO 9001:2008

Educación	Profesional Universitario u Oficial Superior de la F.F.A.A		
Formación:	Capacitación en Seguridad		
Habilidades:	*MENTALES: Capacidad de análisis y manejo del tiempo. Comprensión verbal, Fluidez verbal, Comunicación efectiva, Capacidad de negociación, trabajo en equipo.		
Experiencia:	Mínimo dos (2) años desempeñándose en el cargo		
Convalidación:	N/A		
Elaborado:	22/01/2015	Revisado:	22/01/2015
	JEFE DE TALENTO HUMANO		GERENTE

7.9.12.2. MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO



**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**

CONTROL: SI

FECHA: 30.ABR.2015

PERFIL DE CARGO

REVISION: 2

SSF MFP01-01

PAGINA: 1 DE 1

Nombre del cargo: DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Objetivo del cargo: Dirigir, organizar, formular políticas y adoptar planes, programas y proyectos para contribuir con el desarrollo social, económico, educativo y tecnológico de la Empresa, en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. , Mantener y garantizar el aseguramiento de la calidad y la seguridad de la empresa a través del monitoreo continuo para el cumplimiento de los requisitos según la Norma ISO 9001:2008; sosteniendo así las certificaciones y el cumplimiento legal de la organización.


Jefe inmediato: Gerencia**Cargos que le reportan:** Ninguno

Autoridades: Tiene autoridad sobre todos los proceso de la compañía identificados como parte del SGC ISO 9001:2008 sin interferir en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Funciones:

- ✓ Documentar el sistema integrado de ISO 9001:2008
- ✓ Implementar y mantener el sistema de de gestión
- ✓ Identificar los procesos necesarios para establecer la estandarización de los mismos para los sistemas de gestion
- ✓ Realizar seguimiento y medición de los procesos y del sistema en general
- ✓ Realizar declaraciones documentadas de la Política corporativa integral de calidad y seguridad.
- ✓ Definir el alcance establecido del Manual de Calidad y seguridad en la Organización
- ✓ Controlar los documentos y registros establecidos según la implementación de los sistemas de gestion.
- ✓ Facturación de usuarios o clientes
- ✓ Administración financiera (BANCO)
- ✓ Realización de nomina
- ✓ Programación de compras para la dotación del personal y puestos
- ✓ Mantener actualizada la contabilidad de la empresa y presentar los informes financieros.
- ✓ Liquidación de vacaciones y prestaciones definitivas
- ✓ Liquidación y pago de la E.P.S., fondo de pensión y Caja de compensación familiar
- ✓ Liquidación y pago de retención en la fuente
- ✓ Liquidación y pago de la declaración de renta
- ✓ Renovación del seguro de la patrulla
- ✓ Renovación poliza de la empresa
- ✓ Recaudo de cartera
- ✓ Seguimiento, control y pago de creditos
- ✓ Seguimiento y control de prestamos a empleados
- ✓ Seguimiento y autorización de pagos varios
- ✓ Liquidación de tarifas del servicio

7.9.12.3. MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD		CONTROL: SI
	PERFIL DE CARGO CSF MFP01-01		FECHA: 30.ABR.2015
			REVISION: 2
		PAGINA: 6 DE 6	
Nombre del cargo:		AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE	
Objetivo del cargo:		Dar soporte permanente y oportuno a la Gerencia, mejorando el servicio y la integración de los procesos para satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.	
Jefe inmediato:		Gerente, Director Administrativo y Financiero	
Cargos a los que reporta:		Gerente, Director Administrativo y Financiero, Jefe de Talento Humano	
Cargos que le reportan:		Técnicos, coordinadores.	
Autoridades:		Tiene autoridad sobre algunas actividades del proceso de operaciones y seguridad como parte del SGC ISO 9001:2008 sin interferir en el cumplimiento de sus responsabilidades	
Funciones:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar en la realización de pruebas de conducción para aspirantes. ✓ Atender, apoyar e informar los requerimientos de la Red de Apoyo. ✓ Elaborar la programación de técnicos y coordinadores ✓ Enviar correos con novedades presentadas en los diferentes puestos ✓ Llevar a cabo el cumplimiento del plan de Seguridad Vial ✓ Mantener el dispositivo de la empresa debidamente actualizado al día de acuerdo a los cambios que se generen ✓ Mantener comunicación con la empresa las 24hrs del día ✓ Presentar informe escrito de las actividades realizadas en campo ✓ Programar la disposición del personal para vacaciones de acuerdo al cronograma de vacaciones elaborado previamente por Recursos Humanos ✓ Realizar las actividades bancarias como cambio de cheques y transacciones en general. Realizar y Coordinar la presentación oficial de todos los técnicos en los puestos. ✓ Realizar visitas a los puestos de trabajo, aleatorias o cuando el servicio así lo requiera. ✓ Realizar de Visitas Domiciliarias ✓ Realizar el informe semanal de novedades para el Departamento de Nomina, Recursos Humanos y Gerencia; ✓ Realizar labores requeridas en campo, para los diferentes procesos (compras, cotizaciones, atención a requerimiento de clientes, auditorías, etc) ✓ Reemplazar a su Jefe inmediato en sus ausencias o cuando sea delegado. ✓ Registrar a diario de novedades operativas ✓ Vigilar la presentación y cumplimiento de funciones de todo el personal a cargo. ✓ Cumplir con las actividades ordenadas por su Jefe inmediato con eficacia y compromiso. ✓ Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la matriz de responsabilidades del sistema ISO 9001:2008 			
Educación	Bachiller y/o Técnico		
Formación:	Sistemas		
Habilidades:	*MENTALES: Capacidad de análisis y Manejo del tiempo. *SOCIALES: Comprensión verbal, Fluidez verbal, Comunicación efectiva, Capacidad de negociación, trabajo en equipo.		
Experiencia:	no requerida		
Elaborado:	22/01/2015	Revisado:	22/01/2015 Aprobado: 22/01/2015
JEFE DE TALENTO HUMANO		DIR. ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
		GERENTE	

7.9.12.4. MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE TALENTO HUMANO

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 30.ABR.2015
	PERFIL DE CARGO SSF MFP01-01	REVISION: 2
		PAGINA: 7 DE 7
Nombre del cargo: JEFE DE TALENTO HUMANO		
Objetivo del cargo:	mejorar el servicio y la integración de los procesos para satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.	
Jefe inmediato:	Director de Recursos Humanos	
Cargos a los que reporta:	Gerente, Director de Recursos Humanos, Director de Operaciones y Seguridad, Director Administrativo y Financiero, Contador	
Cargos que le reportan:	Supervisores, Vigilantes y Escoltas	
Autoridades:	Tiene autoridad sobre algunas actividades del proceso de Talento Humano como parte del SGC ISO 9001:2008 sin interferir en el cumplimiento de sus responsabilidades	
Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Citar a los Aspirantes a entrevista. ✓ Verificar referencias Personales, Laborales y Familiares de los aspirantes. ✓ Organizar Hoja de Vida del aspirante y revisar periódicamente las Hojas de Vida del personal Activo. ✓ Archivar diariamente documentación del departamento. ✓ Al ingreso del personal diligenciar las afiliaciones a seguridad social. ✓ Mantener todos los documentos del proceso actualizados, completamente diligenciados y en perfecto orden. ✓ Realizar el proceso de radicación de Incapacidades de EPS Y ARP (carta, verificación, atención a novedades) ✓ Solicitar la actualización documentación del personal. (cursos, etc.) ✓ → Verificar ✓ → Archivar ✓ Apoyar el proceso de incorporación de personal nuevo ✓ Participar en reunión general administrativa y comites ✓ Enviar copias de las hojas de vida a los clientes cuando estos lo requieran. ✓ Coordinar y evaluar las capacitaciones del personal administrativo y operativo teniendo en cuenta el Sistema de Gestión y Control en Seguridad de la Organización ✓ Y demás actividades objeto de cargo ✓ Coordinar entrega de Carnet de ARP y Colsubsidio. ✓ Coordinar y engranar toda la información de Novedades con los Departamentos Administrativo y de Operaciones. ✓ Cumplir con las actividades ordenadas por su Jefe inmediato con eficacia y compromiso. ✓ Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la matriz de responsabilidades del sistema ISO 9001:2008 		
Educación	Carrera Técnica Administrativas y afines.	
Formación:	Administración recursos humanos, conocimiento legislación laboral	
Habilidades:	*MENTALES: Capacidad de análisis y Manejo del tiempo. *SOCIALES: Comprensión verbal, Fluidez verbal, Comunicación efectiva, Capacidad de negociación, trabajo en equipo.	
Experiencia:	Mínimo un (1) año desempeñándose en el cargo	
Elaborado:	22/01/2015	Revisado: 22/01/2015 Aprobado: 22/01/2015
JEFE DE TALENTO HUMANO	DIR. ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	GERENTE



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

CONTROL: SI

FECHA: 13.MAY.15

MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN
SSP AL01

REVISION: 5

PAGINA: 11 de 11

7.9.13. PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	15.FEB.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	15.FEB.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN
SSP AL01

CONTROL: SI

FECHA: 13.MAY.15

REVISION: 5

PAGINA: 11 de 11

OBJETIVO

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, ha establecido este procedimiento con el fin de garantizar que el proceso de compras se realice en forma sistemática, para aquellos productos o servicios que intervienen en conformidad con el Sistema de Gestión; dando también cumplimiento a los requisitos establecidos por la empresa, asimismo, implantar controles a productos, materiales, dotaciones, y equipos de **SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**, con el fin de prever inconvenientes y pérdidas que puedan ocurrir, buscando así la eliminación de riesgos.

2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a:


- Almacén
- Director Administrativo y Financiero
- Gerencia

Este procedimiento aplica a aquellas compras superiores al monto establecido en caja menor.

Incluye control de inventarios y almacenamiento de productos.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN SSP AL01	REVISION: 5
		PAGINA: 11 de 11

4. VOCABULARIO

COMPRA URGENTE: son compras esporádicas, autorizadas por Gerencia o Director Administrativo y Financiero, de productos o servicios que afecten la prestación de servicio y/o el Sistema de Gestión de la Calidad. Es decisión del Director Administrativo y Financiero, realizar el proceso de selección y evaluación para ingresar al listado a dichos proveedores.


PROVEEDOR: persona natural o jurídica que provee de bienes y/o servicios críticos para la empresa, y que además afectan el Sistema de Gestión de la Calidad.

PROVEEDOR UNICO Y/O ESPECIAL: persona natural o jurídica que provee bienes o servicios que ningún otro proveedor suministra en el mercado, o por su naturaleza y tamaño es un proveedor que requiere otras condiciones de manejo.

PROVEEDOR ANTIGUO: persona natural o jurídica que provee bienes o servicios con quien ya se ha establecido una relación comercial satisfactoria.

PROVEEDOR CRÍTICO: persona natural o jurídica que provee bienes o servicios que puedan Afectar la seguridad y el buen nombre de la empresa, como:

MANTENIMIENTO DE ARMAS – PAPELERIA – UNIFORMES – ESCUDOS
– APLIQUE DE LA ROPA

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN SSP AL01	REVISION: 5
		PAGINA: 11 de 11

5. PROCEDIMIENTO

5.1.1 ALCANCE A PROVEEDORES CRITICOS:

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, ha establecido que realiza verificación del producto o servicio en las instalaciones del proveedor, el cual se debe registrar en formato (SSF AL 01-01 visita de proveedores críticos).

5.1.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- Se realiza a los proveedores, que suministran productos o servicios a la empresa

A todos los proveedores críticos, se les solicita la siguiente información:

- Certificado de cámara y comercio
- Relación de 5 clientes
- Fotocopia de la cedula del representante legal
- Fotocopia del RUT y el NIT.
- Verificación de antecedentes en lista Clinton tanto de la persona jurídica como de sus representantes.
- Verificación de antecedentes de la procuraduría
- Verificación de Antecedentes de la Contraloría General de la Nación Boletín de Deudores (BDM)
- Cuando el producto o servicio a adquirir tenga directa injerencia en la buena prestación del servicio, el proveedor deberá cumplir algún requisito de ley, para la prestación de su servicio, se exigen los documentos o constancias de cumplimiento del mismo. (Ej. Licencia Salud y Seguridad en el Trabajo para los exámenes de ingreso ocupacionales).

**SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD**MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN
SSP AL01

CONTROL: SI

FECHA: 13.MAY.15

REVISION: 5

PAGINA: 11 de 11

Es responsabilidad del Director Administrativo y Financiero y Jefe de almacén, cumplir con la exigencia de los documentos y del estudio de antecedentes dejando el registro de la consulta en el formato (SSF AL 01-01 Registro de Proveedores y el formato Visita a Proveedores Críticos SSF AL 01-05).


Se realiza una elección entre las cotizaciones recibidas, la cual será responsabilidad de Gerencia General y/o Director Administrativo y Financiero.

Una vez determinado que documentos se exigen al proveedor se solicitara una lista de precios y en caso de ser necesaria una muestra física.

Si el proveedor satisface las expectativas de calidad y seguridad, y demás requisitos de la empresa, se procede a incluir en el listado de proveedores, formato (SSF AL 01-04) actividad del cargo del Jefe de almacén y a partir de este momento se inician las relaciones comerciales con el proveedor.

Cuando se requiera un producto se solicita mediante una orden de compra generada por el Jefe de almacén y aprobada por la Gerencia, formato (SSF AL 01-02).

La entrega de los productos y servicios se efectúa en SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD y es responsabilidad del Director Administrativo y Financiero y el jefe de almacén la revisión detallada de los productos o servicios adquiridos antes que pasen al inventario de almacén. Estas revisiones se efectúan: Orden De Compra Vs Factura, calidad de los materiales, terminaciones, colores, formas, tallas, etc.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN SSP AL01	REVISION: 5
		PAGINA: 11 de 11

COMUNICACIONES: SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, usa como principal medio de comunicación el Sistema de AVANTEL, que es controlado y manejado por el Auxiliar de Servicio al cliente.


5.1.3 CONTROL A PROVEEDORES:

- Se realiza una evaluación de acuerdo al riesgo dejando el registro en el formato (evaluación de proveedores SSF AL01-03)
- El proveedor que no cumpla con el porcentaje estipulado en la evaluación será excluido del listado de proveedores registrados
- Se solicitara actualización de los documentos exigidos al inicio del vínculo comercial siempre y cuando cambien aspectos como:
 - ✓ Domicilio
 - ✓ Composición accionaria
 - ✓ Razón Social
 - ✓ Cambio de Actividad Económica.

5.1.4 EVALUACION A PROVEEDORES

La evaluación se desarrollará bajo la responsabilidad de los siguientes cargos:

- Productos y servicios → Director Administrativo y Financiero y Jefe de Almacén

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN SSP AL01	REVISION: 5
		PAGINA: 11 de 11

CONTROL DE ALMACEN

4. PROCEDIMIENTO

4.1. GENERALIDADES

Debido a los incrementos, modificaciones, cambios y demás imprevistos que se presentan en Almacén, se establece un control estricto de inventarios, para lo cual se debe cumplir con los siguientes procedimientos:

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL INVENTARIO:


Se realiza asignando un nombre único a cada elemento que haga parte del inventario, ya sea nuevo o antiguo dentro la empresa, de acuerdo al criterio del Jefe de Almacén el cual quedará registrado en el formato Kardex de Almacén

4.1.2. CONTROL:

Se elaboran controles mediante Kardex Formato SSF AL01-07 para cada uno de los ítems del inventario, el cual se actualizada de acuerdo a los movimientos diarios del Almacén, para los elementos que salen de las instalaciones de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD la información se registra en el formato Control de salidas de almacén SSF AL 01-06, las entregas de dotación a los puestos instalados se registran en el formato Acta de Recibo de puesto.

4.1.3. SEGURIDAD:

El almacén es un Área Restringida, en el cual permanece bajo llave y está bajo la responsabilidad del Director Administrativo y Financiero y Jefe de Almacén.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN SSP AL01	REVISION: 5
		PAGINA: 11 de 11

4.1.4. SEGUIMIENTO:

Se realiza inventario general dos veces al año. Dicho seguimiento debe contemplar:

- Inventario físico vs. kardex
- Almacenamiento adecuado del producto.
- Actas de baja de prendas, materiales y equipos
- Entradas y Salidas del almacén


El registro de estos inventarios queda en medio magnético nombrado como INVENTARIO DDMMAAA, indicando la fecha; se guarda en la carpeta INVENTARIOS.

4.1.6. UNIFORMES:

La dotación de material de uniformes es entregada al ingreso, se realiza el registro en el formato de Inventario de Dotación de Personal (SSF TH01-11), teniendo en cuenta, Talla, Color, Estado y Fecha de Entrega, después de realizado este registro y firmado por la persona que ingresa se hace la respectiva descarga del Kardex o el Ingreso.

4.1.9 DETECTAR REPORTAR E INVESTIGAR FALTANTES

En el caso de determinarse faltantes y/o sobrantes en el **reporte** de conciliación De Inventarios, el inventariado emitirá el memorando de Requerimiento de justificación de dichas diferencias en la cual se le otorgará el plazo para su descargo se adjuntará el **reporte** de sobrantes y/o faltantes, según corresponda

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.MAY.15
	MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN SSP AL01	REVISION: 5
		PAGINA: 11 de 11

Si por norma Legal se requiere que los resultados de la investigación se informe a los organismos el almacenista y/o responsable pasará el informe para que se haga el reporte correspondiente y para que se adelante el correctivo necesario, pero si el hecho amerita se inicie una investigación por parte de un organismo externo, se solicitará por escrito aportando todos los antecedentes y documentos que se requieran.

5.1.5 FORMATOS:

Registro de Proveedores	SSF AL01-01
Orden de Compra	SSF AL01-02
Evaluación de Proveedores	SSF AL01-03
Listado de Proveedores	SSF AL01-04
Visita a Proveedores Críticos	SSF AL01-05
Control de Salidas de Almacén	SSF AL01-06
KARDEX	SSF AL01-07

Anexo 1 Instructivo de almacenamiento



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD

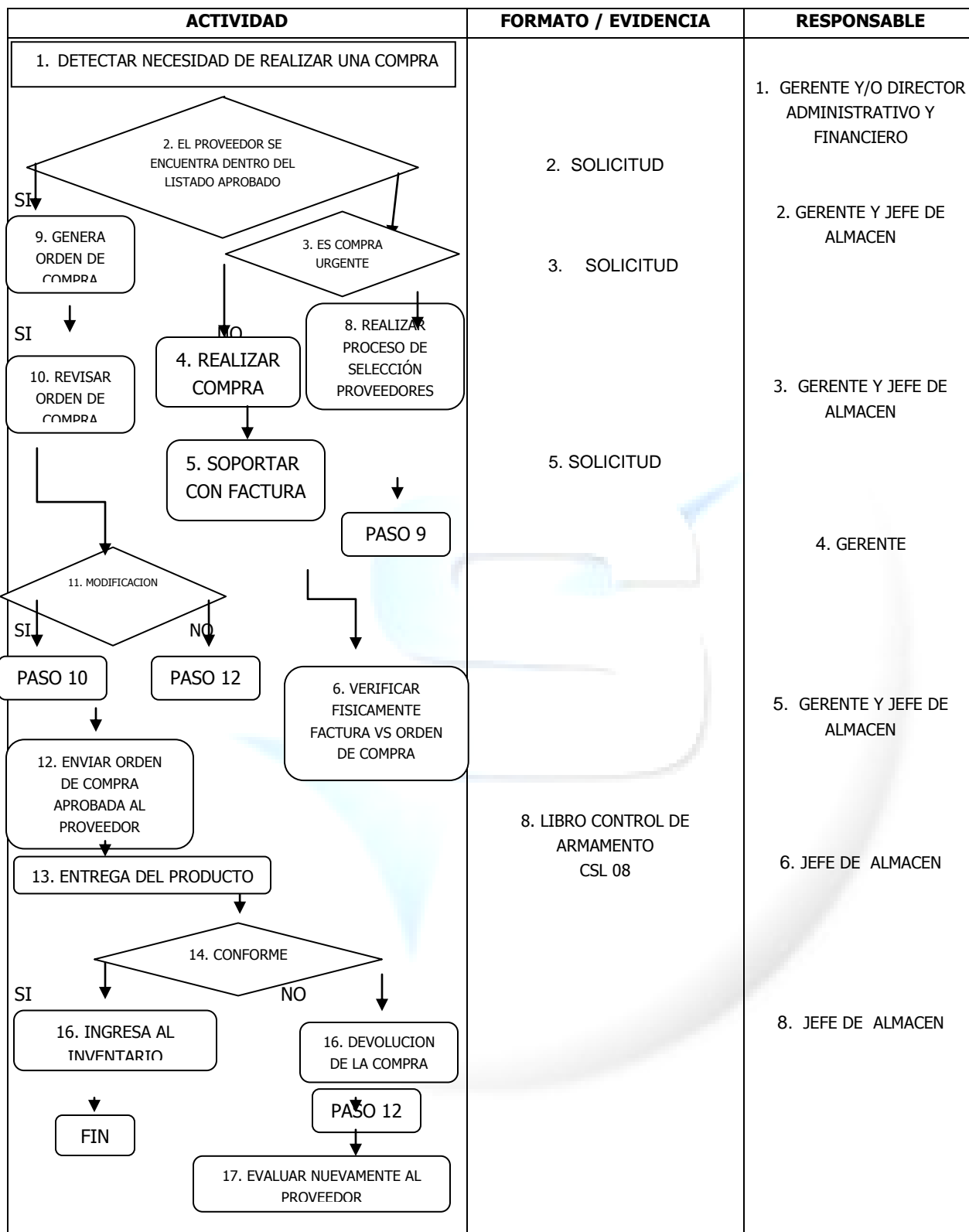
MANEJO Y CONTROL DE COMPRAS Y ALMACEN
SSP AL01

CONTROL: SI

FECHA: 13.MAY.15

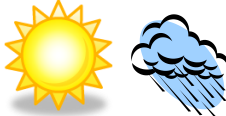
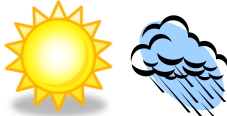
REVISION: 5

PAGINA: 11 de 11



ANEXO 1

INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO

PRODUCTO	MANEJO	ALMACENAMIENTO	PRESERVACION	ENTREGA
DOTACION	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor entrega la dotación en las instalaciones de Confiar. Se revisa y compara orden de pedido con factura. 	<ul style="list-style-type: none"> Se divide según sus tallas. Se le asigna un código especial por implementos. Se almacena en lugar específico por implemento. Tienen acceso restringido y permanecen bajo llave. 	 <p>Se protegen de los efectos ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sale de almacén registrando en kardex. Adicionalmente se hace un acta por vigilante con la dotación entregada. En caso de cambio, se debe entregar la dotación usada para entregar una nueva. Al hacer entrega de un puesto el vigilante debe entregar la dotación completa no importando su estado, y se registra en kardex y/o acta de entrega. Cuando se da de baja la dotación se registra en el acta correspondiente.
EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> El transporte se debe realizar con mínimo dos personas 	<ul style="list-style-type: none"> Por tipo de contrato Stands independientes. Con acta de entrada al inventario. Tienen acceso restringido y permanecen bajo llave. 	 <p>Se protegen de los efectos ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acta de salida de inventario. Acta de entrega

7.9.13.1. FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES

 SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD REGISTRO DE PROVEEDORES SSF AL01-01		CONTROL: SI FECHA: 11.ABR.15 REVISION: 3	
CIUDAD:		FECHA:	
RAZON SOCIAL:			
NIT:			
REPRESENTANTE LEGAL:			
DIRECCION:			
TELEFONOS:		FAX:	
VER. LISTA CLINTON OFAC		VER. BDM	
Servicios que presta			
Referencias Comerciales			
EMPRESA	DIRECCION	TELEFONO	CONTACTO
REFERENCIA BANCARIA		No. CTA	
BANCO	NOMBRE CTA	TIPO CTA	DOCUMENTO
Capital Social registrado: _____			
Cuenta con certificación BASC		<input type="checkbox"/>	ISO9001 <input type="checkbox"/>
CONCEPTO GENERAL			
VISITA:			
ESTUDIO DOCUMENTAL			
JEFE DE ALMACEN		VISTO BUENO	

7.9.13.2. FORMATO ORDEN DE COMPRA

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD ORDEN DE COMPRA SSF AL01-02	CONTROL: SI FECHA: 11.ABR.2015 REVISION: 4
---	---	--

Bogotá, _____

Señores _____

Tel. _____

REFERENCIA ORDEN DE COMPRA No. _____

Con la presente, me permito autorizar la compra de material y/o servicio, descrito en la cotización; en la cual se describe lo siguiente:

CANT	REF.	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL

	SUBTOTAL	-
	IVA	-
	TOTAL	-

ACUERDOS:

1. Su producto o servicio está sujeto a evaluación en el momento del ingreso por un funcionario de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
2. En caso de modificar los precios o la calidad del producto ofrecido por su empresa, es necesario informar a SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD, por lo menos con un mes de anticipación, para que esta modificación no altere la prestación del serv
3. Será evaluado una vez al año por un proceso interno, establecido por SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD.
4. En los casos de que el cliente requiera realizar verificación en las instalaciones del proveedor, esta se realizará de mutuo acuerdo entre las partes interesadas.
5. Los productos solicitados deben mantenerse bajo completa confidencialidad y bajo ningún motivo se deben suministrar copias de logos o cualquier otro material que identifique a SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD sin previa autorización.
6. Forma de Pago:

Muchas gracias por su colaboración.

Atentamente,


Elaboro: _____

Director Administrativo y Financiero

V/b _____

Gerencia

7.9.13.3. FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD EVALUACION A PROVEEDORES SSF AL01-03	CONTROL: SI FECHA: 11.ABR.15 REVISION: 4									
<div style="margin-bottom: 10px;">Fecha de Evaluación: _____</div> <div style="margin-bottom: 10px;">Nombre del Proveedor: _____</div> <div style="margin-bottom: 10px;">Representante Legal: _____</div> <div style="margin-bottom: 10px;">Producto (servicio): _____</div>											
CRITERIOS DE EVALUACION											
%	CRITERIO	1	2	3	4	PONDERACION	PUNTAJE				
40	ESTRATEGICOS										
	Imagen										
	Disponibilidad										
	Experiencia										
	Sistema de Calidad										
	Sistema de Seguridad										
	Antecedentes										
30	TECNICOS										
	Instalaciones										
	Cumplimiento Especificaciones										
	Equipo										
	Personal										
30	COMERCIALES										
	Precios										
	Atención al Cliente										
	Ubicación										
	Garantía										
	Cumplimiento entregas										
100	TOTAL										
<div style="margin-bottom: 5px;">1 Elemento insuficiente, sin importancia o no desarrollado</div> <div style="margin-bottom: 5px;">2 Elemento desarrollado de manera media o recién implementado</div> <div style="margin-bottom: 5px;">3 Elemento desarrollado favorablemente o importante</div> <div style="margin-bottom: 5px;">4 Elemento desarrollado y mejorado de manera permanente</div> <p>Marque en las casillas el número correspondiente.</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%;">RANGO DE ACEPTACION</td> <td style="width: 50%;">100 - 80%</td> </tr> <tr> <td>RANGO DE RECHAZO</td> <td>Menor del 79%</td> </tr> </table>								RANGO DE ACEPTACION	100 - 80%	RANGO DE RECHAZO	Menor del 79%
RANGO DE ACEPTACION	100 - 80%										
RANGO DE RECHAZO	Menor del 79%										
Elaboró: _____ Aprobó: _____											

7.9.13.4.FORMATO LISTADO DE PROVEEDORES

[illegible]

7.9.13.5. FORMATO VISITA DE PROVEEDORES

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD VISITA PROVEEDORES CRITICOS SSF AL01-05	CONTROL: SI FECHA: 13.ABR.15 REVISION: 3
---	---	--

FECHA DE INSPECCION: _____

I. INFORMACIÓN DE VERIFICACION

1. RAZON SOCIAL:		2. NIT:	
3. MATRICULA CAMARA DE COMERCIO No.		4. VIGENCIA:	
5. REPRESENTANTE LEGAL:		6. C.C.	
7. DIRECCIÓN:		8. TELEFONO	
9. CIUDAD:		10. LOCALIDAD:	
11. E-MAIL:		12. PAG. WEB	
13. CONSULTAS LISTA: OFAC		14. BDM	
15. HORARIO DE TRABAJO:			
16. NÚMERO DE EMPLEADOS:			
17. ACTIVIDAD ECONOMICA:			
18. OBSERVACIONES:			

II. VERIFICACION DE PERMISOS

19. TIENE PERMISOS O LICENCIAS SI _____ NO _____
 DESCRIPCION: _____

III. DESCRIPCION GENERAL DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA.

20. CLASE DE INSTALACION: PROPIA _____ ALQUILADA _____ FAMILIAR _____
 OBSERVACION DE VERIFICACION: _____

IV. DESCRIPCION GENERAL DEL ENTORNO.**V. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

21. TIENE VIGILANCIA	SI _____	NO _____
22. CAMARAS	SI _____	NO _____
23. CCTV	SI _____	NO _____
24. MONITOREO DE ALARMA	SI _____	NO _____
25. OTROS _____		

VI. CONCLUSION GENERAL

NOMBRE Y FIRMA DEL INSPECTOR	NOMBRE Y FIRMA DEL INSPECCIONADO

7.9.13.6. FORMATO CONTROL Y SALIDAS DE ALMACEN

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD CONTROL DE SALIDAS DE ALMACEN SSF AL01-06		CONTROL: SI FECHA: 12.ABR.15 REVISION: 2
CON DESTINO A.: _____ FECHA: _____			
DESCRIPCION DEL ARTICULO	CANTIDAD	REFERENCIA	OBSERVACIONES
			
SOLICITADO POR:	ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:	
	C.C. No.	C.C. No.	
<div style="text-align: center;"> _____ Visto Bueno </div>			

7.9.13.7. FORMATO KARDEX



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
KARDEX
SSF AL01-07

CONTROL:	SI
FECHA:	13.ABR.15
REVISION:	4

FECHA DE ELABORACION: _____


[illegible]

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

7.9.14. PROCEDIMIENTO COMERCIAL



	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	13.ABR.15	OLGA LILIANA QUIÑONEZ	CALIDAD	
REVISÓ	13.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	
APROBÓ	13.ABR.15	CARLO LEON ARARAT	GERENTE	

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

1. OBJETIVO

Elaborar las estrategias y mecanismos de venta para la consecución de nuevos clientes en su mercado objetivo, estableciendo los mecanismos de control para elaboración, revisión, aprobación de propuestas, estudio de antecedentes y riesgos del Cliente, buscando el cumplimiento de los requisitos implícitos y explícitos generados por el mismo.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y es Responsabilidad del Gerente y el Director Comercial su ejecución y control.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.

4. VOCABULARIO

ADENDO: Documento emitido por la entidad licitatoria para aclarar conceptos, dudas o inquietudes hechas por los participantes, en una licitación, después de la aprobación de la oferta y antes de la generación del contrato.

OTROS: Son modificaciones, aclaraciones o cambios efectuados en un contrato.

PROCEDIMIENTO LICITATORIO: Es el mecanismo mediante el cual las empresas tienen la oportunidad de participar en concursos que emiten las entidades para la asignación de contratos.

PROCESO POR CONTACTO DIRECTO: Mecanismo mediante el cual se establecen relaciones comerciales con personas naturales y/o jurídicas, con quienes se realiza contacto para presentar y ejecutar una cotización.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

5. PROCEDIMIENTO

5.1 GENERALIDADES

Dentro de la planificación y desarrollo de los procesos que son necesarios para la prestación del servicio, se ejecutan de la misma manera como se ilustra en el Ciclo del Mapa de Procesos en el Manual de Calidad. **SSMP 01**

Asimismo, Se deben tener en cuenta los Requisitos Legales y Reglamentarios que se encuentran implícitos en el procedimiento de Requisitos Legales SSP GG01.

5.2 REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE:

Se establecen en los pliegos de licitación y la cotización.

Ejemplo: La supervisión, Equipo especial
Personal especializado
Certificaciones de Calidad

Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el desarrollo del servicio:

Se establecen en la planificación del servicio, mediante supervisiones, involucrados en el proceso operativo y demás controles establecidos por la empresa para el buen desarrollo del servicio. Ejemplo las capacitaciones y entrenamientos.

Modificaciones a la Licitación: Se hace de acuerdo con lo que cliente establece en los ADENDOS.

Modificaciones al contrato: Se documentan como OTRO SI.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

5.3 BUSQUEDA DE MERCADO OBJETIVO

Se definen los nichos de mercado objetivo para la empresa, teniendo en cuenta los parámetros de negociación establecidos por la gerencia general en aspectos relacionados con tarifas, estratos y cumplimiento por parte del cliente en el pago del servicio.

Ejemplo, Conjunto Residenciales, Edificio, Laboratorios, Grandes Superficies, Educación y otros.

Para esta prospección se debe contar con bases de datos o labor de mercadeo en frío. La información obtenida para el siguiente paso que es el acercamiento se relaciona y guarda con todos los datos completos en el cuadro de Excel respectivo para tele mercadeo.


La consecución de clientes se puede hacer por medio de correo electrónico a través de la página Web, contacto telefónico, con intermediación de los trabajadores de la empresa, por recomendación, con visitas a los clientes y/o por convocatorias.

5.4 ACERCAMIENTO:

El objetivo principal de esta labor es obtener la cita con el cliente y de no ser así obtener sus datos para enviarle un portafolio por mail. En la información enviada al cliente se le invita abiertamente a consultar nuestra página web.

5.5 VISITA

Según el cliente se hace una presentación de la empresa y su portafolio de servicios; por medio de esta visita se conocen las necesidades del cliente, Con la ayuda de diferentes medios tecnológicos como: Portátil, Internet Inalámbrico, Pagina Web y la respectiva presentación hecha para Power Point se le muestra al cliente los aspectos más relevantes para que nos contrate como aliado estratégico.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

5.6 DEMOSTRACION

Independiente del resultado de la entrevista se invita al cliente a inscribirse en nuestra base de datos para recibir periódicamente información de seguridad. Se le envía por correo electrónico información adicional sobre legalidad de seguridad y las certificaciones de buen servicio entre otros. Adicionalmente se muestran formatos algún de nuestros trabajos.

Posterior a la presentación de la propuesta, se realiza un seguimiento telefónico y si el cliente requiere sustentar la propuesta ante un Comité o junta Directiva se procede explicando las bondades del servicio y aclarando las dudas dejando evidencia del seguimiento en el registro. En el caso de las licitaciones este seguimiento se registra en el formato (Revisión de Oferta y/o Contrato SSF CM01-01).

5.7 NEGOCIACION


En esta etapa al cliente ya ha verificado toda la información concerniente a la empresa y se le indican los aspectos importantes del negocio como la tarifa, apoyos del servicio, fecha de inicio y otros detalles.

5.8 CIERRE

Una vez recibida la orden de servicio y acordado todos los detalles del mismo, se le entrega la proforma de contrato y el anexo de los documentos que el cliente debe agregar para la firma y legalización del mismo.


Cuando una propuesta es aprobada se realiza un estudio de seguridad teniendo en cuenta los pasos del procedimiento operativo general SSP OP01.

Por último se realiza la instalación y control del servicio.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

Con el fin de darle cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión, selección de clientes, la empresa tiene en cuenta los siguientes criterios:

1. Hacer el contacto a través de referenciados.
2. Solicitar la siguiente documentación:
Certificado de Existencia y Representación Legal
Copia del documento del Representante Legal y RUT o NIT.
Copia de la Certificación ISO (Si aplica)
3. Dejar registro de evidencia de la visita a las instalaciones del cliente potencial (SSF CM01-02 Visita y Estudio de Cliente) y de los documentos anexos a dicha propuesta
4. Registro del cliente, finalmente la Gerencia aprueba el cliente y se procede a registrar en la Matriz de Registro de Clientes la cual se encuentra en medio magnético; continuo a esto se procede al alistamiento de los recursos humanos y físicos por parte de los diferentes procesos involucrados.

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

5.9 INTERRELACION CON EL CLIENTE

GENERALIDADES

Para la planificación del seguimiento y medición de la satisfacción del cliente son necesarios mantener elementos que permitan medir de forma permanente el cumplimiento de los requisitos exigidos por los clientes, los reclamos y las acciones correctivas y preventivas que permitan corregirlas.

Se hace seguimiento desde la selección del cliente el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, en cuanto a estudio del cliente, proceso de Selección de personal, contratación, capacitación, dotación e instalación del puesto.

Con el fin de dar cumplimiento a los reclamos y quejas de los clientes o por procedimiento, se realiza la visita al cliente por parte del área administrativa y comercial, por lo menos una vez al año, dejando la trazabilidad en el registro Visita al Cliente SSF CL06-02, donde se registra el motivo de la visita, temas tratados, observaciones y oportunidades de mejora, al igual que la acción correctiva, la cual queda firmada por el funcionario de SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD que realiza la visita y la firma del cliente.

Para la evaluación del servicio SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD anualmente, deja registro en el formato Evaluación General del Servicio SSF CL06-03 y/o de acuerdo a la modalidad de evaluación en el formato adecuado para realizarla, donde además de evaluar los ítem establecidos el cliente incluye sugerencias y recomendaciones que permitan mejorar la calidad del servicio.

Como resultado de las visitas, reclamos, quejas; se genera un plan de acción correctivo, preventivo o mejora cuyo análisis, tratamiento y registro se realiza de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora SSP CL04.

6. REGISTROS

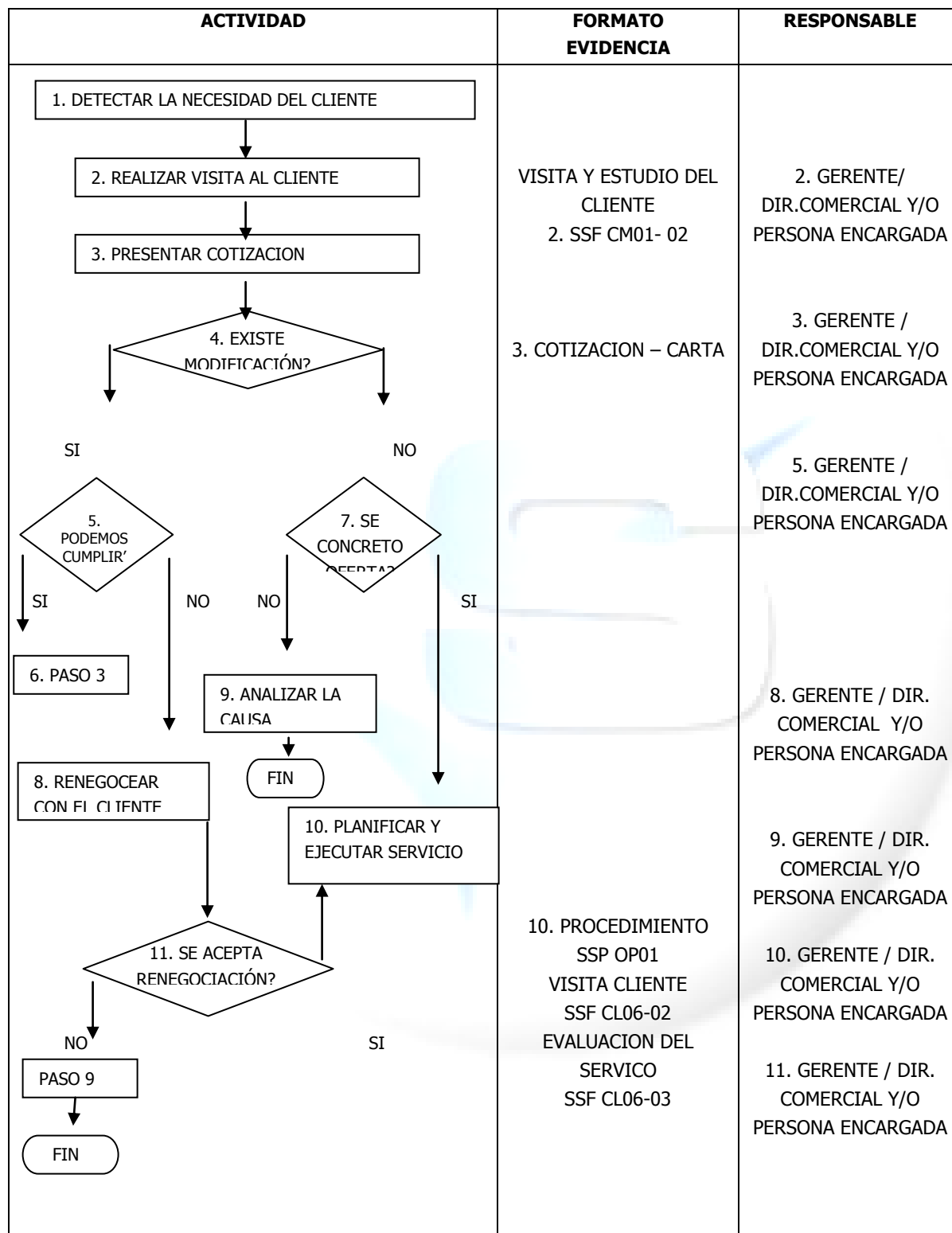
Revisión de Oferta y/o Contrato SSF CM01-01

Visita y Estudio de Cliente SSF CM01-02

Seguimiento y Ofertas comerciales SSF CM 01-03

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD	CONTROL: SI
		FECHA: 13.ABR.2015
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL SSP CM01	REVISION: 5
		PAGINA: 7 de 7

FLUJOGRAMA POR CONTACTO DIRECTO



REVISION DE OFERTA Y/O CONTRATO
SCSF CM01-01



FECHA: _____

CONTRATO	ESTADO
ADJUDICADO A:	
EN ESTUDIO:	
EXCLUIDO POR:	

INFORMO:

7.9.14.2. FORMATO VISITA Y ESTUDIO DEL CLIENTE

	SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD VISITA Y ESTUDIO DEL CLIENTE SSF CM01-02	CONTROL: SI FECHA: 08.MAY.15 REVISION: 4
---	--	--

Fecha de Solicitud: _____ Tipo de Contacto. _____

Fecha de Visita. _____

Razón Social del Posible Cliente: _____

Objeto Social. _____

Dirección: _____ Teléfono. _____

Nombre del solicitante. _____

Persona Natural _____ Entidad Privada _____

Persona Jurídica _____ Entidad Pública _____

Fecha de presentación de la propuesta: _____

Posible fecha de instalación del servicio: _____

Forma de pago. _____

SERVICIO DE VIGILANCIA REQUERIDO _____

MODALIDAD DEL SERVICIO _____

24 Horas _____ 12 H. Diurnas _____

Mixto _____ 12 H. Nocturnas _____

FECHA DE VERIFICACION LISTA CLINTON: _____

INSTALACIONES

Casa _____ Edificio _____ Oficinas _____

Bodegas _____ Exterior _____ Otros _____

EQUIPOS SOLICITADOS

Arcos _____ Proxiguard _____ Detector _____

C.C. de t.v. _____ Radio _____ Avantel _____

Otros. _____

Equipos especiales. _____

Riesgos. _____

Puntos críticos. _____

Conclusiones. _____

NOMBRE Y CARGO DEL INSPECTOR

7.9.14.3. FORMATO DE SEGUIMIENTO DE OFERTAS COMERCIALES

SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SEGURIDAD
SEGUIMIENTO OFERTAS COMERCIALES
SSF CM01-03

CONTROL: SI
FECHA: 08.MAY.15
REVISION: 3

ENVIAR PUBLICIDAD
NUEVA CONVOCATORIA
APROBADA/CLIENTE ALERTA
PENDIENTE/ seguimiento
NO APROBADA
CITA

[illegible]



Servicios y Suministros de Seguridad

“Excelencia en Seguridad”



- ✓ Representantes de marca en Colombia.
- ✓ Inventario permanente de accesorios y repuestos.
- ✓ Centro de servicio técnico autorizado.
- ✓ Capacitaciones y soporte informático oportuno.

“Excelencia en Seguridad”

controlderondas@gmail.com

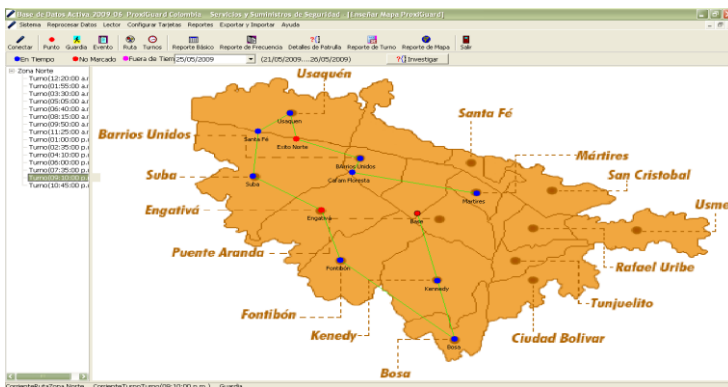
Bogotá D.C. Cra. 18 N° 60-66 Ofc 203 Tel: 6094604

7.9.12.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

CONTROL DE RONDAS

Lider en soluciones para Control de Rondas de Vigilancia.
Representante de Marca en diferentes tecnologías.

- Facilita el trabajo de Rondas y su evaluación = Más efectividad en el servicio
- Agiliza el análisis de la información = Acción oportuna con el personal de servicio
- Menos entrevistas para descargos = Más tiempo para seguimiento y Control
- Más seguimiento a la gestión = Más Clientes satisfechos
- Más clientes Satisfechos = Más estabilidad en los contratos

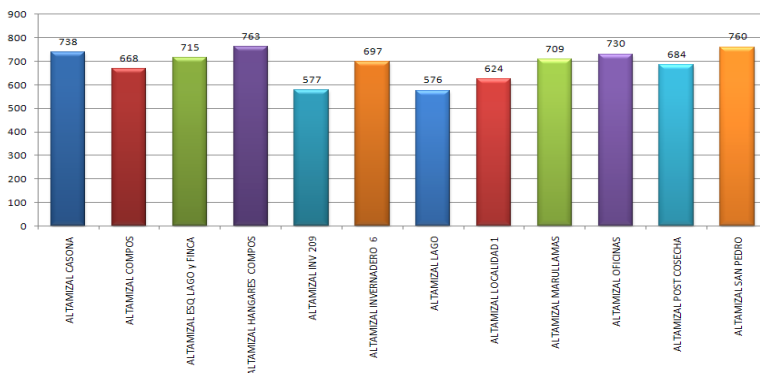


Proxiguard

Tecnología RFID

- Tecnología de Proximidad
- Robustez
- Efectividad
- Confiabilidad
- Detección de impactos
- Software versátil, amigable y robusto, diferentes informes.

ALTAM
Informe marzo 01 al 31 de 2008



Granding

Tecnología RFID

- Tecnología de Proximidad
- Economía
- Efectividad
- Confiabilidad
- Software versátil, amigable y robusto, diferentes informes.

Rondagps

Tecnología GPS

- RondaGps es una novedad mundial.
- RondaGps es un innovador sistema de control de rondas y rutas por satélites
- RondaGps no necesita la instalación de botones en el recorrido.



GESTION DE LLAVES

- Siempre sabrá quien tiene cada llave.
- Las llaves solo serán retiradas por personal autorizado.
- Al final del día con solo un vistazo al sistema sabrá si todas las llaves han sido devueltas.



DETECCION DE INTRUSOS

Paneles alambrados e inalámbricos, multipropósito monitoreados por red y con acceso remoto a programación, detectores de movimiento, magnéticos, barreras fotoeléctricas, etc...

CONTROL DE ACCESO

Soluciones de control de acceso autónomos o en red soluciones pequeñas y medianas, Escalables e integrables.

Lectoras biométricas, tarjetas y lectoras de proximidad, electroimanes y accesorios.



CCTV

Completa línea de CCTV:, Grabadoras digitales de video, monitores, cámaras color día/noche, zoom motorizado, mini domos, smart dome PTZ, lentes, video porteros, etc...

Detector de metales con Identificación RFID

Control del activo en puesto con los lectores del sistema Proxiguard.



MD-3003B1

Detector de metales de alto rendimiento, diseñado para satisfacer necesidades exigentes en la industria de la seguridad.

Búsqueda de armas ofensivas en control de multitudes, aeropuertos, eventos, ingreso a empresas, revisión de paquetes y cartas para buscar objetos de metal escondido que deban ser detectados.

Especificaciones Técnicas

- **El MD-3003B1**
- **Batería Estándar o recargable 9 V**
- **Señal audible o de vibración.**
- **Control de Sensibilidad.**
- **Aviso de voltaje bajo**
- **Estuche de piel para el cinturón**
- **Peso neto 409gr**
- **Dimensiones 41*8.5*4.5cm**



CERCAS ELECTRICAS

Paneles para energizamiento y monitoreo perimetral mediante electrificación de líneas alambradas. Desarrollamos diseño acorde a la configuración y longitud de cada perímetro, así mismo como de las diferentes circunstancias de los linderos.

“Cuando quiera reducir los costos de tiempo y asistencia.... hágalo a mano.”



Hand Punch

En aplicaciones que comprenden desde minas de carbón hasta los más limpios ambientes de trabajo, los sistemas Hand Punch han demostrado ser una solución práctica, precisa y confiable en las lecturas biométricas.

- Control de acceso
- Control tiempos trabajados



Servicios y Suministros de Seguridad

Serviseg es su aliado en tecnología de seguridad, suministrando al mercado soluciones tecnológicas versátiles, de costo razonable y alta efectividad en seguridad.

VISION

"Ser en Colombia la compañía líder en dotación de tecnología para los departamentos de seguridad y las empresas de vigilancia en el año 2015"

MISIÓN

"Satisfacer con Excelencia sus necesidades en tecnología de seguridad"

Políticas de Calidad

Empleamos Recurso Humano, equipos, materiales y técnicas que garanticen la seguridad a nuestros clientes con productos de alta calidad, modernos, precios competitivos, servicio excelente y oportuno, y ante todo cumplimiento de los plazos pactados.

Servicio al Cliente:

Ofrecemos atención integral a sus sistemas, incluyendo asesoría, suministro, instalación, puesta en funcionamiento y soporte técnico post-venta oportuno.



“Excelencia en Seguridad”

controlderondas@gmail.com

Bogotá D.C. Cra 18 N° 60-66 Ofc 203 Tel: 6094604

Se puede concluir que:

Se realizó el Diagnostico en la Empresa SERVISEG, en donde se identificó que no tenía con ningún tipo de base documental para lograr la medición de la satisfacción del cliente ni la mejora continua, actualmente le desarrollo de su Sistema se encuentra en tan solo un 17%, siendo la planificación y realización del producto el aspecto más desarrollado en la compañía a nivel de calidad, pero con la ausencia total de las herramientas consolidadas del Sistema de Gestión de Calidad.

Teniendo en cuenta la proyección de negocio y experiencia de su creador, se establecieron los principios básicos de Planeación estratégica, tomando como base la misión, proyectando la visión y así generando junto con los valores corporativos la política y objetivos de calidad.

Teniendo en cuenta el ciclo PHVA, se establecieron en la organización el organigrama y el mapa de procesos, así como la comunicación entre los mismos, teniendo esto en cuenta se dieron responsabilidades específicas de calidad en los cargos existentes.

Se creó el manual de Calidad basado en el enfoque por procesos, ceñidos a la Norma NTC ISO 9001:2008, sin embargo y teniendo en cuenta los cambios próximos en la versión de la norma (ISO 9001:2015), se adhirieron a la normalización los conceptos de Gestión de Riesgos y medición de probabilidad e impacto que a su vez fueron métodos esenciales para la formación de la planeación estratégica

Todas las partes de esta documentación no solo responden a los requisitos actuales de la calidad, también están enfocados en cumplir criterios de Seguridad física, industrial e integral.

Se realizaron caracterizaciones por proceso que permitieran describir de forma clara e integral las características legales, objetivos, alcance, entradas, actividades, salidas, documentos, registros, indicadores, medición, seguimiento y metas dentro de la organización.

9. RECOMENDACIONES

Una vez entregada la estructura documental de la organización alineada con los requisitos ISO 9001:2008, se recomienda a la empresa las siguientes actividades:

Sensibilizar al personal sobre los procesos y procedimientos aquí descritos asignado a cada área, las funciones y responsabilidades asignadas dentro del sistema de gestión de la calidad

Colocar a disposición tanto física como magnética los documentos aquí plasmados para ser conocidos y aplicados

Evaluar los indicadores de gestión descritos en las caracterizaciones, de acuerdo a su periodicidad y generar Acciones de mejora respecto a los resultados

Capacitar al personal responsable de la ejecución del sistema como Auditor interno de calidad ISO 9001:2015

Una vez formado el equipo auditor realizar seguimientos semestrales al sistema y al conocer a la perfección la metodología del sistema realizar revisiones por la dirección que sean, objetivas y tendientes al mejoramiento continuo

Una vez realizadas estas actividades presentarse ante algún ente certificador para solicitar la certificación de la NTC ISO 9001:2015

10. BIBLIOGRAFIA

CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD - CONTROL DE CALIDAD; CALIDAD TOTAL; estadística en control de calidad; control de calidad -- normas técnicas, México McGraw Hill, 2010.

DIRECTRICES PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDADGTC-ISO/TR COLOMBIANA 10013

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL FUNDAMENTOS, HERRAMIENTAS, NORMAS ISO Y RELACIONES, GESTIÓN DE CALIDAD. -- Gestión medioambiental. -- Relaciones entre la gestión de la calidad y la gestión medioambiental. Edición 2004

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. NTC ISO 9000:2005

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC ISO 9001:2008

LA GESTION POR CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA, CONTROL DE CALIDAD; CALIDAD TOTAL -- EMPRESA; calidad total -- gestión; administración, Madrid rama editorial, 2004

www.iso.org/tc176/sc02/public

